



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Escuela Profesional de Comunicación Social

Comunicación, participación y cambio social. Estudio del Programa de Lucha Contra la Pobreza Juntos

TESIS

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación
Social**

AUTOR

Fiorella Margot ANDÍA OBREGÓN

ASESOR

Franz PORTUGAL

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Andía, F. (2017). *Comunicación, participación y cambio social. Estudio del Programa de Lucha Contra la Pobreza Juntos*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Comunicación Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

379
ACTA DE SUSTENTACIÓN CON TESIS

En el Salón de Grados de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas a los once días del mes de abril del dos mil diecisiete, siendo las 09:00 horas, con la Presidencia de la Dra. Gaby Vargas Vargas, los miembros del Jurado: Lic Iris Gladys Tinoco Casallo y la Lic. Rosa Cusipuma Arteaga y su asesor, el Lic. Franz Jesús Portugal Bernedo se reunieron con la finalidad de escuchar la exposición de la Tesis titulado: "COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CAMBIO SOCIAL. ESTUDIO DEL PROGRAMA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA JUNTOS", que la bachiller ANDÍA OBREGÓN, Fiorella Margot, ha presentado a consideración de la Escuela, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social. La Presidenta del Jurado invitó a la bachiller a exponer su Tesis. Concluida la exposición la bachiller absolvió las preguntas que le formularon los miembros del jurado.

Terminada la sustentación se procedió a la calificación, resultando aprobada como MUY BUENO con la calificación de (17).

La Presidenta manifestó que, habiéndose aprobado la sustentación, la Facultad de Letras y Ciencias Humanas recomienda a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos el otorgamiento del Título de Licenciada en Comunicación Social a la bachiller ANDÍA OBREGÓN, Fiorella Margot

Siendo las 10:30 horas concluyó el acto de sustentación, por lo cual los miembros del Jurado, dando fe de lo actuado, firman la presente Acta de Sustentación por quintuplicado.

Lic. Iris Gladys Tinoco Casallo

Miembro

Dra. Gaby Vargas Vargas

Presidenta

Lic. Rosa Cusipuma Arteaga

Miembro

Lic. Franz Jesús Portugal Bernedo

Asesor

Gracias

A Dios por permitirme cumplir este sueño.

A mi familia Rubén, Yolanda, Bryan y Nadezhka por su apoyo en todo este tiempo.

A mis tíos y primos que pudieron hacer posible las visitas de campo.

A José por su constante ayuda para terminar este reto.

A Orientados por ayudarme a descubrir mi vocación, a Oscar por sus ánimos y consejos.

A mi asesor y profesor Franz Portugal, por apoyar a muchos comunicadores sanmarquinos a titularnos, aportando a nuestra universidad y país.

A las usuarias de Juntos, los funcionarios del programa y municipalidad quienes hicieron posible este estudio.

RESUMEN

La investigación *Comunicación, Participación y Cambio Social. Estudio del Programa de Lucha Contra la Pobreza Juntos* tiene el objetivo de determinar las barreras que afectan las acciones comunicativas del Programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias de selva alta del distrito Mariano Damaso Beraún, en el departamento de Huánuco. De ese modo, se buscó identificar las barreras que afectan las acciones informativas del Programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias. Asimismo, describir las barreras que afectan el proceso de comunicación y participación del gestor local, líder de Juntos del caserío y usuarias en el marco del cumplimiento de sus corresponsabilidades y compromisos en el Programa Juntos. Y conocer las barreras que afectan el diálogo y comunicación entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local en los casos de suspensiones del incentivo económico condicionado.

ABSTRACT

The research “Communication, Participation and Social Change. Study of the Program to Combat Poverty Juntos” aims to determine the barriers that affect the communicative actions of the Juntos Program that prevent the active participation of the users of the Mariano Damaso Beraún district, Huánuco. Thus, it was sought to identify the barriers that affect the information actions of the Juntos Program that prevents the active participation of the users. Also, describe the barriers that affect the communication process and participation of the local manager, leader of the Juntos del caserío and users within the framework of compliance with their joint responsibilities and commitments in the Juntos Program. And to know the barriers that affect the dialogue and communication between the users, leader of Juntos de caserío and local manager in the cases of suspensions of the conditioned economic incentive.

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
ÍNDICE.....	3
LISTA DE TABLAS.....	6
LISTA DE FIGURAS.....	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I OBJETO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. El problema de la investigación	12
1.2. Objetivo de la investigación	14
1.2.1. General.....	14
1.2.2. Específicos	14
1.3. Justificación de la investigación.....	14
1.4. Hipótesis.....	15
1.4.1. Principal	15
1.4.2. Secundarias.....	15
1.5. Diseño de investigación	16
1.5.1. Tipo de investigación.....	16
1.5.2. Unidad de análisis	16
1.5.3. Muestra	16
1.5.4. Variables	18
1.5.5. Etapas del trabajo de campo	18
1.6. Técnicas e Instrumentos	19
1.6.1. Entrevista a Profundidad	19
1.6.2. Observación participante.....	19
1.6.3. Revisión de documentos, registros y fichas	19
CAPÍTULO 2 ESTADO DE LA CUESTIÓN Y MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. La Comunicación Social	21
2.1.1. Sistemas de mensajes de Comunicación humana	22
2.1.2. Elementos de la comunicación	26
2.1.3. Barreras de Comunicación y cómo afrontarlas.....	28
2.1.4. Niveles de Comunicación	36
2.1.5. Perspectivas teóricas.....	37
2.2. La Comunicación Organizacional	38
2.2.1. Comunicación Interna.....	40
2.2.2. Comunicación Externa.....	44
2.3. La Comunicación Participativa	45
2.3.1. Desarrollo histórico de la Línea de Investigación en Comunicación Participativa	46
2.3.2. Paradigmas Epistemológicos de Comunicación Participativa 1950- 2016	51
2.3.3. Necesidad de una Formación académica en Comunicación Participativa	77
2.3.4. Perfil del Comunicador con enfoque participativo.....	80
2.3.5. La Comunicación Participativa en los Programas o Proyectos Sociales	82
2.4. Diálogo.....	87
2.4.1. El diálogo como un modelo de comunicación.....	87
2.4.2. El diálogo como comunicación interpersonal y reconocimiento del otro	88
2.4.3. El diálogo como proceso de deliberación pública.....	89
2.4.4. ¿Diálogo para el cambio social?	89
2.4.5. Condiciones ideales para el diálogo	90
2.5. Acceso a la información e Información	91
2.5.1. Acceso a la información.....	91

2.5.2.	Información	92
2.6.	Participación	94
2.6.1.	Escalera de la Participación.....	95
2.6.2.	Participación ciudadana	97
2.7.	Pobreza.....	105
2.7.1.	Pobreza Multidimensional.....	108
2.7.2.	Reducción de la Pobreza	108
2.8.	Marco Teórico.....	110
2.8.1.	Enfoque de investigación	110
2.8.2.	Conceptos operacionales	110
CAPÍTULO 3: ESTUDIO DEL PROGRAMA JUNTOS.....		112
3.1.	Antecedentes.....	112
3.1.1.	Los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas	112
3.2.	Programa de Transferencia Condicionada en el Perú: Juntos	122
3.2.1.	Descripción.....	122
3.2.2.	Institucionalidad.....	123
3.2.3.	Características.....	123
3.2.4.	Bono	123
3.2.5.	Corresponsabilidades y Compromisos.....	124
3.2.6.	Cobertura.....	127
3.2.7.	Organización y Procesos del programa.....	129
3.2.8.	Gestión de la Calidad al Usuario.....	130
3.3.	El programa Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún.....	133
3.4.	La Comunicación y Participación entre usuarias y responsables del programa.....	138
CAPÍTULO 4: RESULTADO DEL ESTUDIO		142
4.1.	Análisis de los datos	142
4.1.1.	Análisis situacional de las usuarias del Programa Juntos	142
4.1.2.	Entrevistas en profundidad	148
4.1.3.	Observación participante.....	186
4.2.	Análisis de la hipótesis respecto de los datos	189
4.2.1.	Información del Programa.....	189
4.2.2.	Comunicación y Participación	192
4.2.3.	Diálogo y Comunicación en casos de suspensiones	194
4.2.	Discusión de los Resultados obtenidos	196
4.2.4.	Información del Programa.....	197
4.2.5.	Comunicación y Participación	202
4.2.6.	Diálogo y Comunicación en los casos de atención de suspensiones.....	204
4.2.7.	Mejoras sugeridas al programa por actores sociales	210
CONCLUSIONES		212
RECOMENDACIONES.....		215
BIBLIOGRAFÍA		222
ANEXOS		236
Anexo 1: Transcripción de entrevistas		236
Anexo 2: Guías de Observación Participante		357
Anexo 3: Relación de caseríos beneficiarios del Programa. Abonados y No Abonados		362
Anexo 4: Matriz de Consistencia		364
Anexo 5: Mapa del distrito del estudio		367
Anexo 6: Servicios de salud y educación del distrito		368
Anexo 7: Noticias del Programa Juntos en relación a atención de usuarios.....		372
Anexo 8: Fotografías		376

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Muestra de participantes del Programa Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún	17
Tabla 2. Muestra de actores sociales del distrito que intervienen en Juntos	17
Tabla 3. Variables, técnicas e instrumentos de la investigación	20
Tabla 4. Teorías de la Comunicación Social	37
Tabla 5. ¿De quién es la culpa? Planificadores Vs. Comunidad	52
Tabla 6. Los paradigmas comunicativos (1950-2000)	52
Tabla 7. Objetos y perspectivas dominantes en el estudio de la relación entre comunicación, desarrollo y cambio social	53
Tabla 8. Diferencias entre el Modelo Participativo y de Difusión	54
Tabla 9. En Síntesis: Teorías de la Modernización	58
Tabla 10. En Síntesis: Difusión de Innovaciones	58
Tabla 11. En Síntesis: Mercadeo Social	61
Tabla 12. En Síntesis: Promoción de la salud	63
Tabla 13. En Síntesis: Edu-entretenimiento	64
Tabla 14. En Síntesis: Teorías de la Dependencia	65
Tabla 15. En Síntesis: Comunicación para el Desarrollo	66
Tabla 16. En Síntesis: Alternativa, dialógica, horizontal	73
Tabla 17. En Síntesis: Comunicación Participativa	75
Tabla 18. En Síntesis: Comunicación para el Cambio Social	76
Tabla 19. En Síntesis: Nuevo Comunicador	81
Tabla 20. La Comunicación Participativa en los Programas Sociales	84
Tabla 21. Acceso y participación de la comunidad	91
Tabla 22. Criterios para el manejo de la Información al servicio del Desarrollo	92
Tabla 23. Modalidades de Participación Ciudadana	101
Tabla 24. Los TMC históricos en América Latina y el Caribe	114
Tabla 25. Los programas TMC vigentes en América Latina y el Caribe	115
Tabla 26. Niveles de actualización e información del Hogar Afiliado ante el Programa Juntos	125
Tabla 27. Hogares abonados y no abonados a nivel nacional a Octubre 2016	128
Tabla 28. Proceso de Orientación y Atención al Usuario. Canales y Responsables	132
Tabla 29. Hogares afiliados del programa Juntos en la provincia de Leoncio Prado	134
Tabla 30. Hogares afiliados del programa Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún	134
Tabla 31. Número de Coordinadores Técnico Zonales, Gestores Locales y Comunicadores del Programa Juntos	136
Tabla 32. Número de Gestores locales de la provincia de Leoncio Prado y distrito MDB	136
Tabla 33. Establecimiento de Salud del distrito Mariano Damaso Beraún activos y en funcionamiento	137
Tabla 34. Instituciones Educativas del distrito Mariano Damaso Beraún (2015)	137
Tabla 35. Funciones de trabajo encargados de Juntos relacionadas a Información, Diálogo, Comunicación y Participación	140
Tabla 36. Edad de las usuarias	143
Tabla 37. Dominio del quechua	143
Tabla 38. Nivel de educación	143
Tabla 39. Titular de Juntos	144
Tabla 40. Tiempo de permanencia en el Programa Juntos al 2015	144
Tabla 41. Edades de los miembros objetivos del programa Juntos	144
Tabla 42. Número de público objetivo por hogar	145
Tabla 43. Instituciones Educativas de la Provincia Leoncio Prado de Huánuco	146
Tabla 44. Establecimientos de Salud del distrito Mariano Dámaso Beraún	146

Tabla 45. Cantidad de Gestores locales que ha conocido	147
Tabla 46. Tiempo en el cargo del Líder de Juntos	147
Tabla 47. Usuarías con suspensiones del incentivo económico condicionado 2013-2015	148
Tabla 48. Observación participante de Reuniones de Mantenimiento de Padrón de Juntos	187

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Escalera de Participación de Sherry Arnstein (1969)	95
<i>Figura 2.</i> Escalera de Participación de Geilfus (2002)	96
<i>Figura 3.</i> De la pobreza crónica a la movilidad ascendente.....	107
<i>Figura 4.</i> Las TMC en el mundo entre 1997 y 2008	113
<i>Figura 5.</i> Enfoque de árbol de decisiones para identificar los programas de TMC como instrumento correcto de política.....	116
<i>Figura 6.</i> Evolución de hogares usuarios del Programa Juntos 2005-2017	128
<i>Figura 7.</i> Estructura Orgánica del Programa Juntos	129
<i>Figura 8.</i> Mapa de procesos del Programa Juntos 2015	130

INTRODUCCIÓN

La tesis de pregrado presentada a la Escuela Académico Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se encuentra comprendida en la línea de investigación Comunicación Participativa, que forma parte de los estudios de la especialidad de Comunicación Organizacional. El caso de estudio elegido es el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres “Juntos”, esto surge cuando la investigadora concluía la preparación de pregrado en el 2012, siendo aprobado como proyecto en el 2014, posteriormente en el 2015 se realizó el trabajo de campo y es en el año 2016 que se dio inicio a la interpretación de los resultados obtenidos y se elaboró el informe que se presenta a continuación.

La investigación *Comunicación, Participación y Cambio Social. Estudio del Programa de Lucha Contra la Pobreza Juntos* tiene el objetivo de determinar las barreras que afectan las acciones comunicativas del Programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún – Huánuco.

De ese modo, se ha buscado identificar las barreras que afectan las acciones informativas del Programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco. Describir las barreras que afectan el proceso de comunicación y participación del gestor local, líder de Juntos del caserío y usuarias en el marco del cumplimiento de sus corresponsabilidades y compromisos en el Programa Juntos. Y conocer las barreras que afectan el diálogo y comunicación entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local en los casos de suspensiones del incentivo económico condicionado.

Se parte del enfoque teórico de la Comunicación Participativa y la importancia que tiene en programas de lucha contra la pobreza y cambio social para facilitar los esfuerzos de las personas en situación de pobreza para lograr mejoras sostenibles en su bienestar individual y colectivo. Esto, a partir de la búsqueda de la apropiación del proceso de comunicación y sus contenidos por los participantes. A su vez, fomenta el diálogo en una relación de igualdad, el debate y la negociación desde dentro de las comunidades en apoyo a procesos sostenibles de definición de políticas y toma de decisiones. Concibe a

las personas como agentes de su propio cambio y no como “objetos” o “beneficiarios” pasivos, por ello establece una comunicación horizontal y busca su participación en los procesos. Este enfoque es detallado en el capítulo 2.

El programa Juntos tiene por finalidad contribuir a la reducción de la pobreza y evitar que los hijos sigan viviendo en la pobreza que afectó a sus padres y cómo propósito generar capital humano dentro de dichos hogares. En un marco de corresponsabilidad hogar-Estado, mediante la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud-nutrición y educación; bajo un enfoque de restitución de los derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los dirigentes sociales de la comunidad. Dicho incentivo está condicionado al cumplimiento de compromisos adquiridos, los cuales intentan promover y garantizar el acceso y participación de los hogares en pobreza y extrema pobreza con niñas, niños, adolescentes hasta los 19 años. Es en el capítulo 3 que se describe a “Juntos” y los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas.

Las hipótesis de esta investigación son las siguientes:

H_i: Existen barreras psicológicas, semánticas y físicas que afectan en menor medida las acciones comunicativas del Programa Juntos en el 2015 en comparación al año 2013 que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco.

H₁: Las barreras psicológicas y semánticas afectan, en menor frecuencia, las acciones informativas del Programa Juntos debido a que las usuarias afiliadas reciben información de forma parcial y no oportuna sobre los cambios en los motivos de la suspensión o desafiliación del programa, la restitución del incentivo monetario suspendido de forma indebida y las modalidades de consultas, quejas o reclamos, que impiden la participación activa.

H₂: Las barreras psicológicas y físicas afectan en menor medida las modalidades de participación y comunicación en el 2015. En contraste al 2013 donde las barreras psicológicas entre usuarias y gestora local, hacía que estas no participen en las reuniones del programa por temor a hablar y la humillación.

H3: Los procesos de diálogo y comunicación en los casos de suspensiones del incentivo económico entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local al 2015 carecen de barreras de comunicación que afecten significativamente dichos procesos en comparación al 2013, donde existían fuertes barreras psicológicas en el diálogo entre gestora local y usuarias.

Las preguntas que se buscaron responder en el estudio son:

- ¿Cuáles son las barreras que afectan las acciones comunicativas del Programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco entre los años 2013 y 2015?
- ¿Cuáles son las barreras que afectan las acciones informativas del Programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco?
- ¿Cuáles son las barreras que afectan el proceso de comunicación y participación del programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco?
- ¿Cuáles son las barreras que afectan el diálogo y comunicación del programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco?

La metodología que se utiliza es de tipo cualitativo, específicamente de diseño narrativo, y de carácter transversal. La muestra es estructural y está conformada por 14 mujeres participantes provenientes de 8 caseríos del distrito Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, selva alta del departamento de Huánuco. Se analiza en base a las variables de información del programa Juntos, comunicación – participación, y diálogo para los cuales se emplearon tres técnicas como las entrevistas a profundidad, la observación participante y revisión de documentos, registros y fichas del programa Juntos.

Se destaca los esfuerzos del personal del programa Juntos que buscan mejorar su funcionamiento cada año para brindar una mayor calidad en el servicio a los hogares afiliados. Especialmente de los gestores locales que enfrentan múltiples adversidades en sus visitas a las comunidades pero que dan mucho de sí para apoyar a dichas familias.

En ese sentido, el propósito de esta investigación es apoyar en optimizar las interrelaciones entre funcionarios de Juntos y las usuarias, con una comunicación participativa que considere un enfoque intercultural, de género y de derechos, que apueste hacia el desarrollo sostenible y busque romper la transmisión intergeneracional de la pobreza. Especialmente, reforzar la estrategia, actividades y productos de comunicación dirigidos al grupo de usuarias cuyos hogares tienen incumplimiento y no reciben el incentivo monetario condicionado, de zonas con alta dispersión poblacional en selva alta, si bien son minoría, se debe apostar por incrementar el número de hogares afiliados que invierten en el capital humano de las futuras generaciones.

CAPÍTULO I

OBJETO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación busca analizar la comunicación del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres “Juntos” y su contribución al logro de los objetivos del programa, relacionada al nivel de la información del programa de las usuarias que son sancionadas; la comunicación y participación de los gestores locales o líderes de Juntos de cada caserío con las usuarias; y el diálogo entre estos actores en la atención de las suspensiones del incentivo económico condicionado, en uno de los distritos de selva alta del departamento de Huánuco durante el 2015.

1.1. El problema de la investigación

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres –"JUNTOS" es un programa de Transferencias Monetarias Condicionadas, creado en el 2005, que se inscribe dentro de la política social y lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. El programa Juntos busca evitar que los hijos sigan viviendo en la pobreza que afectó a sus padres y cómo propósito generar capital humano dentro de los hogares en situación de pobreza extrema, en un marco de corresponsabilidad hogar-Estado, mediante la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud-nutrición y educación.

Los beneficiarios del Programa Juntos son los hogares afiliados que están conformados por la usuaria, en su mayoría son mujeres que representan a su hogar como “titular” para asumir el cumplimiento de las corresponsabilidades, y los miembros objetivos que son niñas, niños, adolescentes hasta los 19 años y gestantes. De ese modo, las corresponsabilidades a cumplir son asistir a clases en una institución educativa estatal y acudir a los controles de salud según el ciclo de vida de los miembros objetivos. Asimismo se considera como un compromiso de la usuaria apoyar en actualizar la información del hogar que permita mantener su afiliación en el programa.

Por lo tanto, el incentivo monetario condicionado de S/.200.00 nuevos soles se entrega cada dos meses al hogar afiliado que cumple con las corresponsabilidades y compromisos a través de la cuenta de ahorros de la usuaria. En cambio, los hogares que no cumplen con las condicionalidades son sancionados y se les suspende la

transferencia bimensual del incentivo, de los cuales se espera que puedan subsanar los motivos de la suspensión con el programa a fin de recibir el siguiente bimestre. En caso de reincidir en tres suspensiones consecutivas por incumplimiento, el hogar es desafiliado de Juntos.

En ese sentido, la base del trabajo de Juntos son las interrelaciones de los gestores locales con las usuarias en situación de pobreza, en su mayoría de zonas rurales, que poseen una cultura diferente, a quienes orientan para el cumplimiento de sus corresponsabilidades y compromisos. Sin embargo, desde el 2006 se ha tenido un porcentaje de hogares sancionados por incumplimiento de las condicionalidades entre 3% al 10%. Para el año 2015 el porcentaje de hogares sancionados es de 6% a nivel nacional, lo que representa 45,375 de 814,533 hogares afiliados, una cantidad significativa de hogares que no reciben el incentivo monetario condicionado y con ello se podría afectar en alguna medida el logro de los objetivos del programa.

De esta manera surge el interés de analizar si entre las causas del incumplimiento de las condicionalidades de las usuarias están relacionadas al componente comunicativo del programa. Si tienen información del programa sobre sus corresponsabilidades y sanciones existentes ante el incumplimiento de estas, si participan en el programa y la forma de diálogo que tienen con los gestores locales en sus comunidades. Por ello la pregunta de investigación que se formula es:

¿Cuáles son las barreras que afectan las acciones comunicativas del Programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco entre los años 2013 y 2015?

En consecuencia, el estudio elige un problema de Comunicación Organizacional Externa, del cual se deriva la línea investigación de Comunicación Participativa, y se plantea el siguiente problema de investigación:

Las acciones comunicativas del Programa Juntos dificultan la participación activa de las usuarias en el cumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos, lo que no permite alcanzar, en cierta medida, los objetivos trazados por el programa.

El estudio aborda la interrelación entre la gestora local, líder de Juntos de cada localidad y el grupo de usuarias que presentan incumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos de 8 caseríos de zonas rurales del distrito Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, selva alta del departamento de Huánuco.

1.2. Objetivo de la investigación

1.2.1. General

Determinar las barreras que afectan las acciones comunicativas del Programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún – Huánuco.

1.2.2. Específicos

1. Identificar las barreras que afectan las acciones informativas del Programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco
2. Describir las barreras que afectan el proceso de comunicación y participación del gestor local, líder de Juntos del caserío y usuarias en el marco del cumplimiento de sus corresponsabilidades y compromisos en el Programa Juntos.
3. Conocer las barreras que afectan el diálogo y comunicación entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local en los casos de suspensiones del incentivo económico condicionado.

1.3. Justificación de la investigación

El programa Juntos se interrelaciona con poblaciones en proceso de inclusión, principalmente con usuarias mujeres pobres, multiculturales que en su mayoría no culminaron sus estudios. De ese modo, desde el enfoque de la comunicación participativa es necesario conocer si el programa está comunicando de forma efectiva, eficaz y eficiente con estas usuarias en apoyo a la restitución de derechos sociales para acceder y usar los servicios básicos como salud, nutrición, educación e identidad en su hogar, especialmente, cuando han sido afectados por la violencia política del terrorismo surgida en los ochenta y noventa en el país.

Además, es de urgente necesidad para el programa Juntos reducir la brecha de hogares con sanciones por incumplimiento de sus responsabilidades que no acceden a los servicios de salud y educación, o porque no brindan la información actualizada de su hogar al programa. De esa forma es necesario analizar las acciones comunicativas a fin que contribuyan a brindar mayor información, comunicación, promover la participación activa de las usuarias en el programa y facilitar espacios de diálogo para atender los casos de suspensiones del incentivo por incumplimiento, considerando su interculturalidad, género y derechos. Entonces al atender a este grupo de usuarias cuyos hogares están incumpliendo podrá el programa tener más alcance en sus objetivos que apoyan la formación del capital humano de las futuras generaciones para eliminar la transmisión intergeneracional de la pobreza.

La investigación sugiere algunas recomendaciones como alternativas de solución para fortalecer el proceso comunicativo de participación del programa especialmente de la Unidad Territorial de Huánuco en beneficio de las usuarias con incumplimiento del distrito Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco. De ese modo se busca ayudar a reducir el porcentaje de los hogares no abonados y más bien apoyar desde el componente comunicativo a aumentar el número de hogares que invierten en mejorar sus condiciones de vida.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Principal

H_i: Existen barreras psicológicas, semánticas y físicas que afectan en menor medida las acciones comunicativas del Programa Juntos en el 2015 en comparación al año 2013 que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco

1.4.2. Secundarias

H₁: Las barreras psicológicas y semánticas afectan, en menor frecuencia, las acciones informativas del Programa Juntos debido a que las usuarias afiliadas reciben información de forma parcial y no oportuna sobre los cambios en los motivos de la suspensión o desafiliación del programa, la restitución del incentivo monetario suspendido de forma indebida y las modalidades de consultas, quejas o reclamos, que impiden la participación activa.

H₂: Las barreras psicológicas y físicas afectan en menor medida las modalidades de participación y comunicación en el 2015. En contraste al 2013 donde las barreras psicológicas entre usuarias y gestora local, hacía que estas no participen en las reuniones del programa por temor a hablar y la humillación.

H₃: Los procesos de diálogo y comunicación en los casos de suspensiones del incentivo económico entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local al 2015 carecen de barreras de comunicación que afecten significativamente dichos procesos en comparación al 2013, donde existían fuertes barreras psicológicas en el diálogo entre gestora local y usuarias.

1.5. Diseño de investigación

1.5.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación se circunscribe principalmente en un **estudio cualitativo de diseño narrativo, con algunos datos cuantitativos, y de carácter transversal**. Se busca describir y analizar la interrelación de las usuarias que tienen incumplimiento de sus compromisos o corresponsabilidad entre el gestor local del programa Juntos y líder de caserío de Juntos, en relación a los tópicos de información, diálogo y participación.

1.5.2. Unidad de análisis

En la investigación se estudió a las usuarias del programa Juntos que presentaron incumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos y no se contaba con mucha información de sus hogares. Así también, de forma secundaria a funcionarios del programa Juntos y actores sociales que intervinieron en la implementación del mismo durante los años 2013 al 2015.

1.5.3. Muestra

La muestra del estudio es estructural o cualitativa, de forma arbitraria de acuerdo a la disponibilidad conocida como muestreo por conveniencia y también con un muestreo por juicio, al considerar algunas características sociodemográficas. Con la cantidad de casos analizados se ha iniciado el punto de saturación, de ese modo la muestra está conformada por:

- 14 mujeres que participan en el programa Juntos, de 8 caseríos, pertenecientes a 3 de 4 microcuencas como Tambillo Grande, Las Pavas y Bella, del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, selva alta del departamento de Huánuco, escogidas de forma aleatoria (tabla 1). Las participantes fueron seleccionadas por su condición de pobreza, provienen de zonas con alta dispersión poblacional, multiculturales, y que no culminaron sus estudios básicos.

Tabla 1. Muestra de participantes del Programa Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún

N°	Microcuenca	Caseríos	Unidad de análisis	Sexo	Total
1	Tambillo Grande	Clorinda Mattos de Turner	Beneficiario (a)	F	3
2	Bella	Inti	Beneficiario (a)	F	1
3		Inti Alto	Beneficiario (a)	F	1
4		Nueva América	Beneficiario (a)	F	2
5		Juan Santos Atahualpa	Beneficiario (a)	F	2
6		Rio Santa o Tigre	Beneficiario (a)	F	1
7		Lota	Beneficiario (a)	F	1
8	Las Pavas	Bejucal	Beneficiario (a)	F	3
TOTAL					14

Elaboración: Propia. Datos recopilados en agosto 2015.

- Y por otro lado, 6 actores sociales del distrito que intervienen en el Programa, mostrados a continuación (tabla 2).

Tabla 2. Muestra de actores sociales del distrito que intervienen en Juntos

Lugar	Organización	Dependencia	Persona
Huánuco	Unidad Territorial de Juntos	Coordinador Técnico Territorial	1
		Gestor Local	1
Distrito Mariano Damaso Beraún	Municipalidad Distrital Mariano Damaso Beraún	Gerente de Desarrollo Social	1
	Gobernación Distrital Mariano Damaso Beraún	Gobernador Distrital	1
	Micro Red de Salud Mariano Damaso Beraún	Enfermera de Puesto de Salud Tambillo Grande	1
	I.E. Tambillo Grande	Directora	1
TOTAL			6

Elaboración: Propia. Datos recopilados en agosto 2015.

1.5.4. Variables

Se tomaron en cuenta las siguientes variables y categorías:

1. *Información del Programa Juntos*: qué es el programa Juntos, tiempo permitido en el programa, corresponsabilidades y compromisos, información y uso del incentivo monetario condicionado.
2. *Comunicación y participación*: entre la gestora local, líder de Juntos y usuarias.
3. *Diálogo*: atención de consultas, quejas y reclamos de usuarias, rol de líderes y gestora local en suspensiones, información sobre motivos de suspensiones, y posibilidad de restitución del incentivo monetario condicionado suspendido de forma indebida.

1.5.5. Etapas del trabajo de campo

Las etapas del trabajo de campo han sido cuatro:

1. La primera etapa consistió en entrevistar a las usuarias del Programa Juntos en sus espacios de participación en el programa mediante la actividad denominada mantenimiento de padrón que se realizó en dos zonas, en el centro poblado Tambillo Grande y en el caserío Bella del distrito Mariano Damaso Beraún. Esta actividad convocaba a varias usuarias de los caseríos colindantes hacia estos lugares para actualizar los datos de su hogar o atender la subsanación de suspensiones. En dichos lugares en total se realizaron 11 entrevistas, 3 en el centro poblado y 8 en el caserío, durante los días 6 y 7 de agosto del 2015.
2. La segunda etapa consistió en realizar entrevistas a los otros actores sociales del distrito que intervienen en el programa. Estos fueron el gobernador distrital, gerente de desarrollo social de la municipalidad, enfermera del puesto de salud y directora de institución educativa, en estas últimas se registró documentos que utilizan para el programa, realizado el 10 de agosto de 2015.
3. Luego, entrevistas a las usuarias del programa con la visita al caserío Bejucal, uno de los más alejados que está ubicado en la parte alta del distrito, donde había una reunión comunal que concentrada a la mayoría de la población, y se realizaron 3 entrevistas a las usuarias, el 11 de agosto de 2015.

4. Se finalizó con las entrevistas a los responsables del programa Juntos, como la Coordinadora Técnica Territorial y la gestora local distrital de la Unidad Territorial de Huánuco, ubicado en la ciudad de Huánuco, donde se consultó sobre las situaciones observadas en campo entre otros temas correspondientes al estudio, realizado el 12 de agosto de 2015.

1.6. Técnicas e Instrumentos

Se emplearon las siguientes técnicas:

1.6.1. Entrevista a Profundidad

Esta técnica se realizó mediante conversaciones a profundidad con las usuarias y otros actores sociales donde se buscó conocer sus experiencias y opiniones sobre los temas propuestos y también se tomó algunos datos cuantitativos sobre las usuarias como sus miembros objetivos.

1.6.2. Observación participante

Se realizó observación participante sobre algunos espacios de comunicación del programa, entre las usuarias, líderes de Juntos y gestora local, mediante las reuniones mantenimiento de padrón en ciertos caseríos.

1.6.3. Revisión de documentos, registros y fichas

Para el estudio se revisó los documentos oficiales del Programa Juntos como su manual de operaciones, directivas sobre procesos del programa, planes operativos y evaluaciones de los planes; asimismo registros de asistencia del público objetivo del programa en una institución educativa llamado Registro de inasistencias injustificadas a clases para la verificación del cumplimiento de corresponsabilidad en educación; y la Ficha de Seguimiento y Monitoreo del público objetivo de un establecimiento de salud del distrito.

A continuación se presenta a modo resumen las variables, técnicas, instrumentos y fuentes de información empleados (tabla 3):

Tabla 3. Variables, técnicas e instrumentos de la investigación

Variables	Indicadores o Categorías	Técnica	Instrumentos	Fuente de información
Tipos de Información del Programa Juntos	a. ¿Qué es el Programa Juntos? b. Tiempo permitido en el programa c. Corresponsabilidades y compromisos d. Información y uso del incentivo monetario condicionado	a. Entrevista focalizada b. Consulta documental	a. Cuestionario con temas focalizados. Grabación b. Registro de Planes Operativos, Evaluaciones, Directivas y Formatos del programa Juntos	Principal: Mujeres beneficiarias y usuarias del Programa Juntos Secundario: a. Funcionarios del Programa Juntos del distrito y departamento b. Actores sociales del distrito
Comunicación y modalidades de participación	a. Comunicación y participación del Gestor Local b. Comunicación y participación del Líder de Juntos	a. Entrevista semiestructurada b. Observación participante	a. Cuestionario con preguntas abiertas. Grabación. b. Guía de observación. Notas de campo.	
Formas de Diálogo y comunicación	a. Atención de quejas y reclamos de usuarias b. Rol de líderes y gestor local en suspensiones c. Información sobre motivos de suspensiones d. Posibilidad de restitución del incentivo monetario condicionado	b. Consulta documental	c. Registro de Planes Operativos, Evaluaciones, Directivas y Formatos del programa	

Elaboración: Propia

CAPÍTULO 2

ESTADO DE LA CUESTIÓN Y MARCO TEÓRICO

La Comunicación, participación y desarrollo humano están relacionados al «proceso de diálogo y debate basado en la participación y en la acción colectiva, a través del cual la propia gente determina lo que necesita para mejorar sus vidas. En el corazón del concepto está la convicción de que las comunidades afectadas entienden mejor su realidad que los “expertos” ajenos a ella. [...] El proceso es más importante que los productos» (Gumucio y Tufte, 2008, p. 23).

2.1. La Comunicación Social

La Comunicación social es la apuesta de poner en común algo. Se estudia como objeto de estudio y un proceso.

La palabra “comunicación” viene de la voz latina “communicare”, que a su vez procede de “comoin”, poner en común. En sus acepciones más antiguas, el término comunicación hacía referencia a la comunión, la unión, la puesta en relación y el compartir algo. Esta definición, sin duda alguna, se aleja del asociar la comunicación casi automáticamente a la transmisión de información a través de dispositivos técnico (Rizo, 2012, 21)

Gary Kreps sostuvo que «La comunicación es una actividad simbólica, en la que se comprometen las personas para ayudarse a interpretar e influir en sus mundos sociales. A través de la comunicación reciben datos en bruto de sus entornos y los procesan en significados y resultados interpretativos de la comunicación» (1995, p.13).

Por su parte Guillermo Ballenato (2009) mencionó que «La comunicación implica algún tipo de relación o de unión entre dos partes, que se conectan o se corresponden entre sí de algún modo. Podemos definirla como un proceso de transmisión y recepción de señales -ideas, mensajes y datos- mediante un código- un sistema de signos y de reglas- que es común tanto al emisor como al receptor» (p.35).

Asimismo considera que el proceso comunicativo tiene “cierta carga de subjetividad” donde los significados que se construyen están relacionados a algunos elementos (Ballenato, 2009).

- Sensaciones y percepciones
- Motivaciones y deseos
- Emociones y sentimientos

- Pensamientos e ideas
- Opiniones y creencias
- Actitudes y valores
- Conductas y experiencias

Por su parte Marta Rizo, propone un concepto de comunicación considerando el reconocimiento del otro.

La comunicación es la base de las relaciones sociales. Los procesos de comunicación implican, antes que cualquier otra cosa, interacciones entre sujetos distintos que, en aras de comprenderse, establecen vínculos en el mundo de la vida cotidiana. Estos vínculos no son otra cosa que acciones encaminadas al reconocimiento del otro, con quien interactuamos a partir de nuestra propia cosmovisión y al cual reconocemos el carácter de persona similar a uno mismo” (Rizo, 2011 en Rizo, 2012, 23-24).

La comunicación es considerada como un campo académico que una disciplina, esta explicación brinda Rizo (2012).

Si la comunicación más bien es un campo inter y transdisciplinario, parece poco factible hablar de la comunicación como una ciencia, pues para que un conjunto de conocimientos se constituyan como ciencia se requiere la búsqueda de una verdad universal como valor supremo; la verificación empírica o contrastación con el mundo real y natural, y la objetividad (p.25)

De ese modo la comunicación es un campo académico que estudia la apuesta en común de la interrelación humana, el reconocimiento del otro a través del diálogo, donde se combinan elementos de la subjetividad.

Un concepto clave en la comunicación es la empatía, que Mario Kaplún explicaba que es «una actitud deliberada, voluntaria (...) Como destreza, la empatía es una condición que podemos cultivar, desarrollar. Todos podemos incrementar nuestra capacidad para “empatizar” tratando de ponernos en la situación, en el lugar de aquellos con quienes queremos comunicarnos; de ubicarnos en su realidad, de sentir con sus valores y de pensar con sus categorías» (1987, p.125).

2.1.1. Sistemas de mensajes de Comunicación humana

En los sistemas de mensajes de la comunicación humana se distinguen dos tipos de comunicación: verbal y no verbal.

2.1.1.1. Comunicación verbal

Se refiere al uso del idioma y las palabras a nivel escrito y hablado, «a través de contenidos lingüísticos, haciendo uso del lenguaje, podemos iniciar una conversación,

transmitir un mensaje, obtener información o feedback» (Ballenato, 2009, p.37). Puede ser oral y escrito.

2.1.1.2. Comunicación no verbal

La comunicación no verbal consiste en aquellas «señales o indicadores no verbales –postura, gestos, distancia, mirada, movimientos– aportan una información muy valiosa que ayuda a interpretar el significado real de la comunicación» (Ballenato, 2009, p.37).

Su importancia radica, según Argyle (Rodrigo: 1999) en que:

- Comunica actitudes y emociones.
- Apoya la comunicación verbal, completando el significado de las locuciones verbales, controlando la sincronización en el diálogo, produce la retroalimentación y mantiene la atención.
- Reemplaza al lenguaje verbal.

Según Gary Kreps (1995) existen siete sistemas no verbales distintos que «afectan a innumerables situaciones de comunicación» (p.53), que Salvador Sánchez (2009) explica de forma sencilla.

- a. **El espacio:** Se refiere al «espacio físico del que disponen las personas, considerando características como tamaño, calidad y arreglo (decoración), hasta la forma en que se ubican en relación con los demás» (Sánchez en Fernández, 2009, p.54).

Un concepto vinculado al espacio es la **Proxémica** que aborda «el estudio de la distancia entre las personas y los objetos, incluyendo las distancias establecidas en las relaciones interpersonales, las reuniones de grupo y el diseño del entorno» (p.49). Otro aspecto relacionado es el *espacio personal* que «cada persona mantiene una burbuja espacial expandible que le rodea, como una defensa interpersonal con otros» (Kreps, 1995, p.49). Y la *territorialidad* que está relacionada «con los objetos y el espacio reclamados y protegidos por las personas» (Kreps, 1995, p.49).

Se considera diferentes tipos de distancia, según Hall (Rodrigo: 1999) quien lo hizo según el caso norteamericano:

- Distancia íntima: Se distingue dos formas, fase cerca a menos de 15 cm, y fase lejana de 15cm a 45cm.
 - Distancia personal: Es la distancia que uno mantiene hacia los demás, entre 45cm a 120 cm.
 - Distancia social: No se aprecia los detalles del rostro de las personas porque la distancia es de 120cm a 3,5m.
 - Distancia pública: Es más lejana pues se desde 3,5m a más de 7,5m.
- b. **La conducta táctil:** Se refiere a «los comportamientos del tacto, incluyendo tocarse a sí mismo, a otros y a los objetos» (Ballenato, 2009, p.48).

Hay distintos tipos de contacto táctil que define Knapp (Rodrigo: 1999):

- Funcional-profesional
 - Social-cortés
 - Amistad-calidez
 - Amor-intimidad
 - Excitación sexual
- c. **La apariencia física y el vestido:** Se refiere a los artefactos que forman parte o llevan algunas personas, a lo que Gary Kreps denomina como “Artifacts”.

La apariencia física (figura corporal, tamaño, olor, color de piel, vello corporal), la apariencia personal (maquillaje, estilo de peinado, perfume, estilo de vestir, joyería, reloj), los objetos que la gente lleva (portafolio, libros, plumas, peines) y los objetos que las personas utilizan para decorar su entorno (relojes, mapas, placas, pinturas, muebles, alfombras, libros) son artifacts. Estos mensajes tienen una fuerte influencia sobre las primeras impresiones que se lleva la gente de otros (Ballenato, 2009, p.45-46).

Además, «su verdadera importancia radica en que son un factor de gran influencia en las relaciones interpersonales; por ejemplo, las primeras impresiones acerca de los demás suelen determinar el cauce de una interacción» (Sánchez en Fernández, 2009, p.55).

- d. **El movimiento del cuerpo y la postura:** Consiste sobre «las maneras en que las personas mueven sus cuerpos y toman una actitud, incluyendo la postura, los gestos, los movimientos de cabeza, de brazos y de piernas» (Kreps, 1995, p.46).

Asimismo, menciona Rodrigo Alsina (1999) que «la cinésica es la disciplina que estudia la gestualidad» y clasifica los gestos.

Gary Kreps planteó que hay “tres tipos de gestos básicos” como «Los emblemas se utilizan en lugar de las palabras. Los ejemplificadores se utilizan al hablar para agregar drama y énfasis a lo que se dice. Los adaptadores pueden indicar un estado nervioso interno» (Kreps, 1995, p.46).

Al respecto se detalla según la clasificación recopilada por Knapp (Rodrigo: 1999)

- Emblemas: «son gestos que tienen un significado concreto y claro y que funcionan como si fueran un término verbal. El usuario los utiliza conscientemente; por ejemplo, el signo de victoria haciendo una uve con los dedos índice y medio» (Rodrigo, 1999, p.135).
 - Ilustradores: «Son gestos que van unidos al habla y que sirven para ilustrar lo que se dice verbalmente» (Rodrigo, 1999, p.136).
 - Muestras de afecto: «El rostro suele ser un buen transmisor de las muestras de afecto, pero éstas también pueden manifestarse, por ejemplo, por la postura del cuerpo» (Rodrigo, 1999, p.136).
 - Reguladores: «Indican al hablante que continúe, repita, se extienda en detalles, se apresure, haga más ameno su discurso, conceda al interlocutor su turno de hablar y así sucesivamente» (Rodrigo, 1999, p.136).
 - Adaptadores: «Son un tipo de comportamiento no verbal difícil de definir, cumplen distintas funciones adaptativas: satisfacer necesidades, dominar emociones, desarrollar contactos sociales, etc.» (Rodrigo, 1999, p.136).
- e. Las expresiones faciales:** «La cara posee un gran potencial comunicativo. (...) Es fundamentalmente a través del rostro como se comunican los estados emocionales, las actitudes hacia los demás y los elementos de retroalimentación indispensables en la conversación» (Sánchez en Fernández, 2009, p.55).
- f. La conducta visual:** Denominado por Gary Kreps como “Occulesics”, se refiere a «las expresiones faciales y los comportamientos oculares. En las personas, el

rostro es el emisor primario de mensajes emotivos» (Ballenato, 2009, p.47). Asimismo «el comportamiento ocular es determinante en los encuentros interpersonales. Ayuda a regular la corriente de comunicación, proporciona la retroalimentación, expresa emociones y es útil para definir la naturaleza de la relación» (Sánchez en Fernández, 2009, p.55).

- g. Los aspectos no lingüísticos del discurso:** Consiste en «las señales vocales que acompañan al discurso, así como los sonidos del entorno. Las señales vocales incluyen el volumen, graduación, tono y expresión en una voz, y el ritmo del discurso. Los sonidos del entorno incluyen música, viento, maquinaria pesada y silbatos de trenes» (Kreps, 1995, p.48). Asimismo asegura que «las investigaciones han indicado que el tono de voz de una persona tiene una influencia significativa sobre la disposición de las otras personas a cooperar con el hablante. (...) Los sonidos en un entorno también afectan la disposición y los sentimientos que las personas tienen hacia la situación» (Kreps, 1995, p.48). Además, la **cronémica** consiste en «el efecto del tiempo sobre la comunicación, incluyendo los comportamientos de comunicación modelados con el tiempo, el mantenimiento de las citas y la duración del tiempo que se comunica con los demás» (Ballenato, 2009, p.51).

2.1.2. Elementos de la comunicación

2.1.2.1. Emisor o codificador

Es «el punto de partida, la persona que comunica. Es el origen del mensaje, y a su vez será el receptor de su respuesta» (Ballenato, 2009, p.36). Mario Kaplún (1987) concibe al emisor como el comunicador del proceso, es «el que busca establecer una relación con los destinatarios de su mensaje. (...) Pero tanto como en el contenido del mensaje, pone el énfasis en el destinatario» (p.118).

2.1.2.2. Codificación

Es cuando «ponemos nuestra idea en palabras o en otro tipo de signos; “ciframos” nuestro mensaje, lo transformamos en signos transmitibles» (Kaplún, 1987, p.149).

2.1.2.3. Código

Es el «Conjunto de normas –sistemas de signos, símbolos y reglas– común al emisor y al receptor, que les permite formular y comprender los mensajes, codificarlos y

decodificarlos» (Ballenato, 2009, p.36). De ese modo, «para que se logre la comunicación, el emisor debe emplear el mismo código que usa el destinatario; un código que a éste le resulte inteligible y claro» (Kaplún, 1987, p.150).

Como resume Kaplún: «No hay comunicación posible sin un código común, sin identidad de códigos» (1987, p.150). Algunos ejemplos de códigos que nos brindan Kaplún (1987) y la RAE son:

- Señales de tránsito
- Notación musical
- Lenguaje político, diplomático, jurídico
- Código religioso
- “Gestos y ademanes denotan muy diferentes mensajes en cada país y región” (p.148)
- Código morse
- Código genético
- Código de barras

2.1.2.4. Mensaje

Es el «núcleo de información; son los contenidos elaborados y preparados para su transmisión» (Ballenato, 2009, p.36). Para Mario Kaplún (1987) hay dos tipos de mensajes abiertos y cerrados, «Diríamos que hay mensajes “vivos”, abiertos y mensajes cerrados. Los cerrados son aquellos que hablan por sí mismos, que lo dicen todo; los abiertos, los que abren un espacio a la reelaboración por parte del destinatario y activan su proceso personal de decodificación» (p.195).

2.1.2.5. Medio, Canal o Producto

Se refiere a «cualquiera de las vías o medios a través de los cuales se emite el mensaje y se transmite la información –voz, teléfono, imagen, escritura, correo, módem» (Ballenato, 2009, p.37).

2.1.2.6. Receptor o decodificador

Es el «destinatario de la comunicación, recibe el mensaje y puede a su vez emitir respuesta» (Ballenato, 2009, p.37). Kaplún agrega que el destinatario es el que determina las características del mensaje, cómo será este enunciado y formulado, qué medio se ha de emplear, el lenguaje que será utilizado, etc.».

2.1.2.7. Decodificación

Es cuando «el destinatario percibe –oye, ve o lee- estos signos, los entiende e interpreta, les da su sentido y registra la información; capta la idea que le hemos querido transmitir. Esto es, des-cifra, decodifica el mensaje» (Kaplún, 1987, p.150).

2.1.2.8. Retroalimentación

Es la «respuesta, reacción, información de retorno. Procede del receptor y permite al emisor evaluar si se ha producido algún error en la comunicación, e ir regulando progresivamente el proceso» (Ballenato, 2009, p.37). Además, «con la retroalimentación, los comunicadores pueden ajustar sus estrategias de mensajes para comunicarse de manera más efectiva» (Kreps, 1995, p.8).

2.1.2.9. Contexto

Sobre el contexto comunicativo Martha Rizo explica que está integrado por tres aspectos cultural, situacional y de urgencia.

Toda comunicación tiene lugar en un contexto, conformado por tres aspectos: cultural (marco de referencia actitudinal que la persona desarrolla durante toda su vida), situacional (todas las variables psicológicas, sociológicas y físicas) y de urgencia (necesidad de comunicar o requerimiento de una clase específica de comunicación incluye todas las presiones internas, restricciones y necesidades). (Rizo, 2012,23).

2.1.2.10. Barreras

Son los «Ruidos, barreras, interferencias, sesgos, obstáculos que dificultan la comunicación e impiden que el mensaje llegue de forma correcta o adecuada» (Ballenato, 2009, p.37).

De otro modo, «ruido es, pues para la teoría de la información, todo lo que altera el mensaje e impide que éste llegue correcta y fielmente al destinatario; todo lo que perturba la comunicación, la obstaculiza, la interfiere o la distorsiona» (Kaplún, 1987, p.236).

2.1.3. Barreras de Comunicación y cómo afrontarlas

Existen diferentes tipos de barreras, ruidos o filtros que dificultan que el mensaje llegue adecuadamente. Como mencionó Mario Kaplún «el ruido es uno de nuestros grandes enemigos. Está siempre presente, condicionando toda comunicación humana y amenazando malograr nuestros esfuerzos. De ahí que una buena parte de nuestro trabajo

de comunicadores deba estar dedicada a detectar los ruidos que inadvertidamente hayamos dejado infiltrar; a corregirlos y erradicarlos» (1987, p.236-237).

Además, cabe recalcar lo que recomendaba Kaplún «conviene que tengamos claro, no obstante, que los ruidos son inherentes a toda comunicación humana (...) Si logramos que un 70% de nuestra idea original llegue fielmente a nuestros destinatarios, podemos darnos por satisfechos: quizá hayamos logrado lo máximo humanamente posible» (Kaplún, 1987, p.250).

Estas barreras son:

2.1.3.1. Barreras Psicológicas

Ocurre cuando «la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios» (EcuRed, s/p.).

Algunos casos de barreras psicológicas en la comunicación pueden ser:

- **Sesgo perceptivo:** «en la comunicación interviene un filtro selectivo que resulta determinante. Seleccionamos aquellos contenidos que nos preocupan o interesan, y rechazamos el resto de información. Es como un cedazo que sólo permite el paso a determinada información y rechaza otra» (Ballenato, 2009, p.45).
- **Proyección:** «en la comunicación proyectamos nuestra propia personalidad, nuestro propio estado de ánimo» (Ballenato, 2009, p.46).
- **Motivaciones:** «Los seres humanos tienden a prestar atención cuando se les habla de temas que se ajustan a sus motivaciones y prioridades» (Ballenato, 2009, p.47).
- **Subjetividad:** «Constantemente estamos interpretando la realidad desde nuestra óptica personal. (...) La percepción es selectiva y subjetiva. Percibimos, pensamos, sentimos y actuamos de forma diferente. Y una misma palabra puede tener significados o matices muy diferentes para distintas personas» (Ballenato, 2009, p.48).
- **Expectativas:** «Las expectativas resultan muy poderosas en la comunicación, ya que se transmiten sutilmente entre los comunicantes. (...) Los juicios emitidos a

priori pueden acabar así convertidos en profecías autocumplidas» (Ballenato, 2009, p.49).

- **Respuestas emocionales:** «Los intercambios comunicacionales que se establecen entre las personas requieren del control y el manejo adecuado de las emociones. La comunicación tiene mucho que ver con la educación, y ésta con el autocontrol» (Ballenato, 2009, p.52).
- **Desinterés:** «A veces las partes implicadas en el proceso de comunicación no están realmente interesadas en el contenido u objetivo de la misma. No desean realmente comunicarse. La falta de interés tanto por parte del emisor como por parte del receptor puede dificultar o imposibilitar la transmisión de información» (Ballenato, 2009, p.55).
- **Egocentrismo:** Se trata cuando un emisor quiere ser el foco de la atención o que sus ideas prevalezcan en una conversación.

El abuso del pronombre personal “yo” puede revelar en ocasiones un distanciamiento, una autoafirmación, una necesidad de marcar diferencias (...) –y– puede ser rechazado, dando la impresión de que la persona desprecia, minusvalora o rechaza aquellos puntos de vista, emociones, conocimientos, conductas o expresiones que no coinciden con los suyos. Un emisor empeñado en convertirse de forma sistemática en el centro de cualquier conversación puede acabar por tener que mantener conversaciones consigo mismo (Ballenato, 2009, p.56).

- **Culpabilización:** «La culpabilidad puede ser una poderosa herramienta de control. Determinadas expresiones tienden a culpabilizar a la persona que las utiliza, al destinatario del mensaje o incluso a un tercero» (Ballenato, 2009, p.56).
- **Actitudes defensivas o de contraataque:** «En ocasiones nos dirigimos a los demás con la expectativa de que vamos a obtener una negativa, vamos a ser rechazados, o nuestros argumentos o nuestra persona van a ser puestos en entredicho» (Ballenato, 2009, p.57).
- **Exceso o Defecto en la cantidad de información:** «Una explicación prolija, sobrecargada, que presenta una cantidad excesiva de información, puede desbordar la capacidad de recepción y comprensión del emisor» (Ballenato, 2009, p.52).
- **Otras barreras:** Guillermo Ballenato (2009) considera otras barreras como
 - La falta de tacto y habilidad social.
 - La falta de empatía.
 - La excesiva atención a la forma –palabras, gestos– restando atención al contenido.

2.1.3.2. Barreras Semánticas

Se refiere al «significado de las palabras; cuando no se precisa su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica» (EcuRed, s/p.).

Algunos casos de barreras semánticas en la comunicación pueden ser:

- **Presuponer:** «Un error que cometemos con cierta frecuencia consiste en dar por cierto aquello que está por verificar, que puede resultar aparente, que se presupone que es así» (Ballenato, 2009, p.50).
- **Inferencias:** «Es probable que, a partir de un fragmento de comunicación, nos anticipemos al resultado y lleguemos de un modo precipitado a conclusiones equivocadas que no se derivan de la información que nos han transmitido» (Ballenato, 2009, p.50).
- **Exigencias e imperativos:** «El contenido de algunos mensajes está plagado de obligaciones, deberes, imperativos, órdenes, exigencias. (...) En este tipo de discurso se advierte o se fuerza al interlocutor a seguir un único camino, negando o rechazando otras alternativas o direcciones posibles» (Ballenato, 2009, p.57).
- **Lenguaje dicotómico:** «A través del lenguaje se puede intentar simplificar las realidades o los argumentos hasta dejarlos reducidos a dos polos extremos y contrapuestos (...) cerrando las puertas a contemplar toda una gama de posibilidades intermedias» (Ballenato, 2009, p.55).
- **Comunicaciones paradójicas:** «Algunas frases transmiten mensajes contradictorios, cerrados en sí mismos y carentes de lógica» (Ballenato, 2009, p.53).
- **Lenguaje negativo y oposición sistemática:** En algunas ocasiones se termina la comunicación cuando hay conversaciones con demasiado lenguaje negativo o de oposición.

La utilización, ya sea puntual o reiterada, de expresiones negativas, puede acabar por agotar la conversación en sí misma. A falta de alternativas, de posibilidades, de soluciones, en definitiva de energía, el receptor termina por desconectar de una charla que puede acabar resultándole muy tóxica (Ballenato, 2009, p.57).

2.1.3.3. Barreras Lingüísticas

Ocurre cuando hay diferente comprensión del código en la comunicación, como el idioma, lo cual impide el entendimiento del mensaje. «Al momento de elegir uno, el

emisor debe cerciorarse de dos cosas. Primero, de que el receptor maneja ese código, es decir, de que lo entiende y, segundo, de que el receptor podrá captar el código en la situación en que se encuentra» (Quijada y Torres, s/a, p.5).

Por su parte Mario Kaplún aseguró que «gran parte de los fracasos en la comunicación viene del hecho frecuente de que pretendemos comunicarnos con los demás usando un código diferente al suyo; un código que ellos no dominan» (1987, p.150).

Algunos casos de barreras lingüísticas en la comunicación pueden ser:

- ***Dominio del lenguaje:*** «El lenguaje es una herramienta cuyo dominio contribuye garantizar la eficacia de la comunicación. Un escaso dominio del lenguaje puede dificultar la comunicación de aquellas ideas o emociones que uno desea transmitir» (Ballenato, 2009, p.51).
- ***Argot:*** «El uso de términos técnicos o científicos, utilizados habitualmente en determinados entornos sociales o profesionales, hace que estas palabras se interioricen hasta formar parte de nuestro vocabulario habitual» (Ballenato, 2009, p.51).
- ***Ruidos en la selección de signos:*** Se refiere «cuando empleamos términos desconocidos para el destinatario, ajenos a su código, sin explicarlos debidamente, estamos introduciendo ruido» (Kaplún, 1987, p.243).
- ***Ruidos en la construcción del texto:*** Ocurre en la «redacción confusa, con frases extensas, mal puntuadas y de construcción complicada, cargadas de incisos y de cláusulas subordinadas (...) En redacción popular, siempre son aconsejables las frases cortas, con una sola idea en cada una» (Kaplún, 1987, p.243-244).
- ***Ruidos por exceso de contenidos:*** Es «cuando se pretende decir demasiadas cosas en un solo mensaje (...), el resultado es que las ideas se agolpan en la mente del destinatario, resbalan sin ser aprehendidas por él y nada le queda claro». (Kaplún, 1987, p.244). Es preferible optar en comunicación popular por «seleccionar dos o tres ideas centrales –a veces incluso una sola- para daca mensaje y desarrollarlas bien, con la extensión, el ritmo y la claridad requeridas» (1987, p.244).
- ***Ruidos en las asociaciones:*** Se refiere al «uso de un vocabulario no familiar al lector es factor de ruido, también lo es –y aún quizá en mayor medida- el desorden en la presentación de los elementos del mensaje» (Kaplún, 1987, p.244).

- **Ruidos en la diagramación:** Debe tomarse en cuenta la distribución «gráfica y visual de los elementos» (Kaplún, 1987, p.244).

2.1.3.4. Barreras Físicas

Se trata de «las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación ejemplo: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje» (EcuRed, s/p.).

Algunos casos de barreras físicas en la comunicación pueden ser:

- **Ruidos físicos:** El proceso de comunicación comienza con la percepción del estímulo, y precisamente ahí es donde se produce el primer gran filtro. (...)

Los ruidos físicos constituyen una de las barreras más básicas en la comunicación: las interrupciones, las interferencias, el ruido de un avión que pasa, un teléfono que suena en mitad de una conversación, el ruido de algún electrodoméstico, varias personas hablando a la vez.

Un volumen bajo a la hora de hablar, la presencia de algunos problemas de dicción o una vocalización imprecisa, un cierto déficit auditivo (Ballenato, 2009, p.45).

- **Interrupciones:** Es cuando se producen de forma voluntaria o involuntaria (Ballenato, 2009). Una interrupción voluntaria es cuando «la persona que estaba escuchando detiene el discurso de su interlocutor, anticipándose a lo que éste iba a decir, o para introducir un matiz o un giro en la conversación» (Ballenato, 2009, p.50).
- **Ruidos mecánicos o técnicos:** son aquellos que se dan en la comunicación popular, que Mario Kaplún describió como las erratas en los textos escritos, defectos de impresión, fallas de compaginación, grabaciones de sonido defectuosas, diapositivas mal colocadas, mala sincronización de la música (1987).

2.1.3.5. Barreras Fisiológicas

Sucede cuando hay impedimento para «emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial» (EcuRed, s/p.).

Algunos casos de barreras fisiológicas en la comunicación pueden ser:

- **Fallos en la escucha:** «Escuchar es una cuestión de actitud y de predisposición» (Ballenato, 2009, p.54). Como explicó Ballenato:

Pero escuchar exige de algún modo estar pendiente de la otra persona, entender su diálogo en un contexto mucho más amplio, vivir su experiencia a partir de sus palabras, ver el mundo a través de su mirada, sentir cómo experimenta sus emociones. Todo esto implica de algún modo olvidarse momentáneamente de uno mismo para centrarse en el otro (p.54).

- **Escucharse a sí mismo:** Se refiere a que prestar atención a nuestras ideas bloquea la atención al otro en una conversación.

Hay un lenguaje interior, que en oraciones se manifiesta como una cascada de pensamientos, y que puede dificultar la escucha activa. Y, de igual forma, podemos hablar más atentos a nuestro propio discurso, a las palabras, a la forma, y a nosotros mismos, hasta el punto de llegar a desatender cómo está siendo recibido el mensaje por nuestro interlocutor (Ballenato, 2009, p.55).

2.1.3.6. Barreras Sociológicas

Es debido a que tiene «su base en causas sociales objetivas, por la pertenencia de los participantes a distintos grupos sociales, lo que origina concepciones filosóficas, ideológicas, religiosas y culturales distintas, que provocan la falta de una concepción única de la situación de comunicación» (De Dios y Jiménez, 2009, s/p).

2.1.3.7. Barreras Culturales

Sucede cuando no se cuenta con competencias comunicativas interculturales que permitan la comprensión de la cultura de la otra persona entonces surgen choques entre ambos en el diálogo lo que dificulta la comunicación apropiada y efectiva.

Algunos casos de barreras culturales en la comunicación pueden ser:

- **Prejuicios, estereotipos, categorizaciones:** «Cualquier comunicación o información tiene a ser interpretada según nuestro conocimiento de la fuente de la que provenga, y de la idea previa que nos hayamos formado acerca del contenido o de la persona de la que procede» (Ballenato, 2009, p.49).
- **Superioridad e inferioridad:** «Las relaciones asimétricas, verticales o desiguales entre los seres humanos tienen a mostrar a una de las partes como superior a la otra. (...) Esta jerarquía impide habitualmente el intercambio comunicacional en igualdad de condiciones» (Ballenato, 2009, p.53).

- **Eslabones:** «cuando la información va pasando de una persona a otra como si se tratase de una cadena, la probabilidad de que se deforme el contenido se incrementa de forma alarmante» (Ballenato, 2009, p.50).
- **Generalizaciones:** «La utilización de términos absolutos o generalizaciones suele derivar en afirmaciones y sentencias generalmente erróneas» (Ballenato, 2009, p.56).
- **Otros:** Guillermo Ballenato (2009) destacó también otras barreras como
 - La falta de respeto a unas mínimas normas básicas de educación y convivencia.
 - La dificultad para adaptar nuestro mensaje a la realidad del receptor.
 - La inadecuación al contexto.

2.1.3.8. Barreras Ideológicas

Se refiere cuando por diferentes posturas ideológicas puede afectar la comunicación. La ideología es el «conjunto de ideas fundamentales que caracteriza el pensamiento de una persona, colectividad o época, de un movimiento cultural, religioso o político» (RAE, 2017, s/p). Una forma en cómo ocurre explicó Mario Kaplún:

Cuando el comunicador no tiene en cuenta el nivel de percepción social de sus destinatarios ni su grado de receptividad al cambio y le “dispara” ideas y propuestas que él, a consecuencia de la ideología dominante que tiene internalizada, no está todavía en condiciones de comprender y asumir. (...) El destinatario no sólo no captará el mensaje, sino que se sentirá agredido por él y lo rechazará (1987, p.248-249).

2.1.3.9. Pautas para ayudar a reducir las barreras en la comunicación

1. **Pensar en el destinatario:** «Siempre estaremos menos expuestos a provocar ruidos en nuestra codificación si actuamos con actitud comunicativa, “abierta”; si no pensamos sólo en el contenido del mensaje que queremos emitir sino también en aquellos a quienes lo destinamos» (Kaplún, 1987, p.250).
2. **Ser humildes:** Parte de «una actitud de humildad y de apertura a las críticas» (Kaplún, 1987, p.251). Reconocer que los destinatarios tienen la razón y no los emisores de los mensajes (Kaplún, 1987).
3. **No improvisar, planificar el mensaje:** Con una planificación anticipada se puede disminuir las barreras en la comunicación (Kaplún, 1987).

- 4. Discutir el plan con nuestro compañero de equipo:** Es importante el trabajo en equipo porque «el comunicador trabaja solo y aislado se acrecienta el peligro de que sus mensajes se carguen de fallos y ruidos que él no advierte» (Kaplún, 1987, p.251).
- 5. Poner a prueba el material:** Kaplún (1987) sugirió que el material sea compartido a un grupo representativo de nuestros destinatarios a fin de conocer sus opiniones para corregir y rehacer el material.

2.1.4. Niveles de Comunicación

2.1.4.1. Comunicación intrapersonal

Consiste en «la forma de comunicación humana más básica, ya que los procesos de codificación y decodificación permiten a las personas enviar y recibir mensajes que, a su vez, les permitirán comunicarse a nivel interpersonal y de grupos pequeños en la vida de la organización» (Kreps, 1995, p.53).

2.1.4.2. Comunicación interpersonal

Esta comunicación se realiza «entre dos personas (una pareja), generalmente frente a frente, a pesar de que las personas pueden utilizar medios de comunicación (como el teléfono) para comunicarse de manera interpersonal sin estar en la presencia inmediata del otro» (Kreps, 1995, p.54).

También se entiende como «una interacción de naturaleza conversacional que implica el intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes, en un contexto cara a cara» (Sánchez, en Fernández, 2009, p. 50). Entre las variables que influyen en la comunicación interpersonal según Salvador Sánchez (Fernández, 2009, p. 56-60) son las siguientes:

- Necesidad de comunicación: Los integrantes de una organización requieren cierta información como conocer las instrucciones de trabajo, retroalimentación sobre el desempeño, noticias e información de carácter personal.
- Proximidad: «La proximidad física aumenta la frecuencia de las interacciones» (p.57).
- Similitud de actitudes

- Complementariedad de necesidades
- Diferencias de estatus
- Autorrevelación
- Empatía

2.1.4.3. Comunicación en grupos pequeños

Esta comunicación «ocurre entre tres o más personas que interactúan en un intento por adaptarse a su entorno y alcanzar metas reconocidas en común» (Kreps, 1995, p.55).

2.1.4.4. Comunicación multigrupos

Esta comunicación «tiene lugar dentro de un sistema social compuesto de grupos pequeños interdependientes que comparten el desempeño de tareas para lograr metas reconocidas en común» (Kreps, 1995, p.56).

2.1.4.5. Comunicación pública y comunicación masiva

La comunicación pública es cuando ocurre de «una persona o un grupo pequeño de personas se dirigen a un grupo más grande» (Kreps, 1995, p.57). En cambio, la comunicación masiva se realiza cuando «un grupo pequeño de personas envía mensajes a una audiencia grande, anónima y generalmente heterogénea, a través del uso de medios de comunicación especializados que incluyen películas, televisión, radio, periódicos, libros y revistas» (Kreps, 1995, p.58).

2.1.5. Perspectivas teóricas

Se tienen las siguientes teorías de la comunicación social, a modo resumen se presenta en la tabla 4 realizado por Robert Graig (1999) con siete enfoques o teorías.

Tabla 4. Teorías de la Comunicación Social

	Retórica	Semiótica	Fenomeno- lógica	Cibernética	Socio- psicológica	Socio- cultural	Crítica
Comunicación concebida como:	Arte plástico del discurso	Mediación intersubjetiva a través de los signos	Experiencia de la "otredad", diálogo	Procesamiento de información	Expresión, interacción e influencia	(Re)producción del orden social	Reflexión discursiva

Problemas de comunicación considerados como:	Exigencia social que requiere deliberación colectiva y juicio	Falta de entendimiento entre los puntos de vista subjetivos	Ausencia o falta para mantener una auténtica relación humana	Ruido; sobrecarga; falta de información; mal funcionamiento o ruido en el sistema	Situación que requiere manipulación de las causas del comportamiento para conseguir resultados específicos	Conflicto, alienación, fallas de coordinación	Ideología hegemónica, distorsión sistemática del discurso
Vocabulario metadiscursivo	Arte, método, comunicador, audiencia, estrategia, lugar común, lógica, emoción	Signo, símbolo, ícono, significado referente, código, lenguaje, medio	Experiencia, el yo y el otro; diálogo, ser genuino, el apoyo y la apertura	Emisor, receptor, señal, información, ruido, retroalimentación, redundancia, red, función	Comportamiento, variable, efecto, personalidad, emoción, percepción, cognición, actitud, interacción	Sociedad, estructura, práctica, ritual, reglas, socialización, cultura, identidad, co-construcción	Ideología, dialéctica, opresión, toma de conciencia, resistencia, emancipación
Credibilidad cuando aparecen lugares comunes metadiscursivos	Poder de las palabras; valor de un juicio bien informado	El entendimiento requiere del lenguaje común; peligro constante de la falta de comunicación	Todos necesitamos del contacto humano; debemos tratar a los otros como personas; respetar diferencias y buscar elementos en común	Identidad de la mente y el cerebro; valor de la información y la lógica; los sistemas complejos pueden ser impredecibles	La comunicación refleja la personalidad; las creencias y los sentimientos desvían los juicios; los miembros en un grupo se afectan unos a otros	El individuo es producto de la sociedad; cada sociedad tiene una cultura distinta; las acciones sociales tienen efectos no intencionales	Perpetuación personal del poder y del bienestar; valores como la libertad, la igualdad y la razón; la discusión conduce a la toma de conciencia
Interesante cuando se opone a lugares comunes metadiscursivos	Las palabras no son acciones; la apariencia no es la realidad; el estilo no es importante; la opinión no es la verdad	Las palabras tienen significados correctos; los códigos y los medios son canales neutrales	La comunicación es una habilidad; la palabra no es una cosa; los hechos son objetivos y los valores subjetivos	Los humanos y las máquinas difieren, la emoción no es lógica; orden lineal de causa-efecto	Los seres humanos son racionales; conocemos nuestras mentes; conocemos lo que percibimos	Acción individual y responsabilidad, identidad absoluta del yo; naturalidad del orden social	Naturalidad y racionalidad del orden social tradicional; objetividad de la ciencia y de la tecnología

Fuente: Fernández, C. y Galguera L. (2009). Teorías de la comunicación. México: McGraw Hill, p.16-17.

2.2. La Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional según Gary Kreps (1995) es:

Es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella. (...) La comunicación ayuda a los miembros a lograr las metas individuales y de organización, al permitirles interpretar el cambio de la organización y finalmente coordinar el cumplimiento de sus necesidades

personales con el logro de sus responsabilidades evolutivas en la organización (p.13).

A modo resumen, Horacio Andrade mencionó que la comunicación organizacional es «el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno» (Fernández C., 2009, p.12). Por otro lado, Irene Trelles señala que la Comunicación Organizacional «centra su atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, y entre estos y el público externo» (Trelles, 2000).

Y para concluir con un aporte de concepto propio sobre la Comunicación Organizacional es el sistema vivo de la organización de hoy. Es un puente donde se confluye diferentes expresiones simbólicas de los miembros de la organización que leen y releen su realidad en base a sus experiencias vividas, en su modo más natural y humano, para compartir puntos de encuentro o desencuentro, desarrollados en un espacio físico o no físico en común.

La importancia de la comunicación organizacional es respaldada en cuatro postulados básicos que se refiere Horacio Andrade:

- La Comunicación es integral
- La Comunicación es un sistema: es un proceso complejo, «lo técnico y lo interpersonal interactúan, de manera que el resultado final no se da en función de relaciones causa-efecto lineales y directas, sino de procesos complejos» (Fernández, 2009, p.13).
- La Comunicación y la cultura organizacional están íntimamente relacionadas
- La Comunicación es una responsabilidad compartida, es decir, «como todos en la organización se comunican, hacerlo bien es una responsabilidad de todos, si bien algunos deben desempeñar un papel más importante en este sentido por la posición que ocupan o por la información que manejan» (Fernández, 2009, p.13).

A continuación conoceremos los tipos de Comunicación Organizacional, sus conceptos, objetivos y funciones.

2.2.1. Comunicación Interna

La comunicación interna es «el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de la organización» (Kreps, 1995, p.22). De esa forma, «los canales formales de comunicación internas son herramientas administrativas extremadamente importantes para dirigir, coordinar y reestructurar actividades de organización» (1995, p.23).

Asimismo estos canales, medios o productos «llevan mensajes que informan a los miembros de la organización de las metas, tareas, actividades y problemas actuales. Estos mensajes ayudan a los miembros de la organización a comprender el estado actual de la organización y sus roles en la misma» (Kreps, 1995, p.23).

Asimismo, otra definición es «el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales» (Andrade H., en Fernández C., 2009, p.12).

2.2.1.1. Funciones

Según Gary Kreps (1995, p.237, 239) señala que la comunicación interna en la organización cumple funciones “directivas”.

- Informar a los miembros de la organización acerca de las metas, propósitos y directivas, así como identificar los intereses mutuos de los miembros para el éxito de la organización.
- Describir tareas de organización específicas que deben ser cumplidas por los miembros de la misma.
- Identificar responsabilidades de trabajo específicas de los miembros de la organización y entrenarlos para cumplir con estas responsabilidades.
- Desarrollar y mantener un buen clima de organización en el que se utilicen de manera óptima los canales de comunicación.
- Imponer la adhesión de los miembros a las reglas, regulaciones y normas de la organización.

- Evaluar el desempeño laboral de los miembros de la organización y restablecer el desempeño laboral óptimo cuando sea necesario.
- Coordinar las actividades de los miembros de la organización y de los grupos laborales para el cumplimiento de tareas específicas.
- Buscar retroalimentación de los miembros de la organización para resolver los problemas internos y para promover el conflicto ético.
- Mantener resultados y desempeño de alta calidad en la organización.

2.2.1.2. Redes de Comunicación en las Organizaciones

Redes Formales

La formalidad en la comunicación organizacional «La establece la propia empresa: es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a reglas. (...) La considerada comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la importancia o intencionalidad de la misma» (Castro, 2014, p.6).

De ese modo se clasifica en cuatro variantes:

- ***Comunicación Descendente:*** Es la que «fluye de la alta dirección hacia los niveles inferiores en la jerarquía de la organización» (Kreps, 1995, p.227). A través de «comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc., pero en muchas ocasiones son inadecuadas, hasta el punto que se tiene como lugar común en las empresas la expresión de los empleados “los de arriba no tienen ni idea de lo que sucede aquí abajo”» (Castro, 2014, p.7).

Los mensajes que se intercambian son «las instrucciones de trabajo y los procedimientos, y se provee de adoctrinamiento y retroalimentación sobre el desempeño» (Collado y Galgueras, 2009, p.67).

Funciones:

- Envía órdenes hacia las jerarquías inferiores
- Proporciona información relacionada con el trabajo y análisis del desempeño del mismo a los miembros de la organización.
- Enseña a los miembros de la organización a reconocer e internalizar las metas de la organización (Kreps, 1995, p.227).

- **Comunicación Ascendente:** Es la que se realiza «del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa. Esta es fundamental, pues les da a las directivas de la empresa una visión del clima laboral existente, que puede ayudar a aclarar malos entendidos, rumores o incommunicaciones» (Castro, 2014, p.7-8). Asimismo ayuda como «fuente de información para la toma de decisiones operativas y es un detector de problemas potenciales» (Mendoza, Rodríguez y Patoni, 2012).

Funciones:

- Proporciona retroalimentación a los directores acerca de los problemas actuales de la organización, e información sobre las operaciones cotidianas que necesitan para tomar decisiones sobre la dirección de la organización.
 - Es la fuente primaria de retroalimentación de la dirección para determinar la efectividad de su comunicación descendente.
 - Libera las tensiones de los empleados al permitir que los miembros de nivel más bajo de la organización compartan información relevante con sus superiores.
 - Alienta la participación y la involucración de los empleados, aumentando así la cohesión de la organización. (Kreps, 1995, p.227-228).
- **Comunicación Horizontal:** «La comunicación horizontal fluye entre los miembros de la organización que se encuentran en el mismo nivel jerárquico; básicamente es la comunicación entre compañeros» (Kreps, 1995, p.228). Las ventajas que representa es que facilita la coordinación entre pares.

La comunicación horizontal «es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas y las funciones que desempeñan dentro de su engranaje. Se hace absolutamente necesaria para no repetir funciones ni malgastar tiempo y dinero en la repetición de procesos administrativos» (Castro, 2014, p.8).

Funciones:

- Facilita la coordinación de tareas al permitir a los miembros de la organización establecer relaciones interpersonales efectivas por medio del desarrollo de contratos implícitos.
- Proporciona un medio para compartir información relevante de la organización entre compañeros de trabajo.

- Es un canal de comunicación formal para la resolución de problemas y para el manejo de conflictos entre compañeros.
- Permite a los compañeros darse apoyo mutuo (Kreps, 1995, p.228).
- **Comunicación Diagonal:** «entre miembros de departamentos diferentes que se cruzan, no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta» (Castro, 2014, p.8).

Redes informales

- **Rumor:** Consiste en «la transmisión de información por canales “no oficiales” en la empresa. Es el resultado natural, propio de toda interacción humana» (Del Pozo, en Losada, José, 2004, p.263). De ese modo, la comunicación informal «puede beneficiar o perjudicar a las empresas, según como se emplee» (Castro, 2014, p.19).

Se puede “hacer frente” al rumor dentro de una organización a través de dos maneras; una manera es «controlar el rumor una vez que haya surgido y evitar que siga descendiendo a lo largo del organigrama. –Y la segunda– Controlar las causas» (Del Pozo en Losada, 2004, p.264).

Los rumores surgen por tres principales causas, explica Del Pozo (2004):

- Falta de información y comunicación: Es una de las principales causas de los rumores. Especialmente «la falta de información y comunicación acerca de asuntos que interesan a los trabajadores. Al no saber exactamente qué está ocurriendo ante una situación concreta existe mayor posibilidad de especular» (Losada, 2004, p.264).
- Falta de motivación e inseguridad en el ámbito laboral: Cuando hay inestabilidad laboral se propicia un clima con percepciones negativas.

Trabajadores poco motivados y con una cierta dosis de inseguridad junto a una inestabilidad económica son más propensos, más receptivos a percibir las distintas situaciones y acontecimientos de una manera más negativa, llegando a imaginarse lo peor en las distintas situaciones (Losada, 2004, p.264).

Para contrarrestar esta situación, se debe «favorecer una cierta dosis de seguridad económica proporcionando salarios justos y estables, y elevar también el nivel de motivación de los trabajadores manteniendo los canales y vías de comunicación abiertos» (Losada, 2004, p.264).

- Conflictos entre los distintos departamentos: «Los rumores crecen en situaciones de tensión; ante un estilo de dirección excesivamente controlador y rígido, poco participativo y ante un directivo poco implicado en los procesos de comunicación o ante tensiones competitivas entre dos departamentos» (Losada, 2004, p.264).

Para hacer alto a estas causas que ocasionan los rumores sugiere Losada (2004):

Será fomentando sistema de cooperación y de trabajo en equipo entre varios departamentos que tengan en común intereses concretos y especiales en el ámbito de la organización. Cada equipo debe sentirse formando parte de un proyecto común en el que las metas propias y particulares formen parte de las metas y fines de la organización (p.264-265).

2.2.1.3. Necesidades de Comunicación en la Organización

Hay determinados temas de comunicación que necesitan los miembros de una organización que se agrupan en “categorías” como «información relacionada con la organización, información acerca del trabajo e información sobre asuntos que afectan a la vida personal y familiar» (Andrade H., en Fernández C., 2009, p.14).

El primera se refiere a «lo que la organización es y hace –y–de las noticias que van generándose día a día en la organización, y que ayudan a la gente a estar enterada de lo que sucede, de lo que cambia, de lo que se mejora, de lo que se decide, de lo que tiene éxito y de lo que fracasa» (p.14).

El segundo aspecto, «comprende todo lo que las personas necesitan para saber lo que se espera de ellas, los parámetros bajo los cuáles va a ser evaluado su desempeño y la forma en que se considera que han hecho las cosas. También incluye la información que requieren para llevar a cabo sus funciones y responsabilidad» (p.14). Y el tercero, «las personas quieren saber todo aquello que repercutirá, directa o indirectamente, en su bienestar personal y familiar» (p.14).

2.2.2. Comunicación Externa

La comunicación externa «permite a los miembros de una organización coordinar sus actividades con las de su entorno relevante» (Kreps, 1995, p.23-24).

Asimismo Horario Andrade agrega que la comunicación externa

Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes,

distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios (Andrade H., en Fernández C., 2009, p.12).

De ese modo, se concluye que la comunicación externa es un proceso en el cual se comparten e intercambian un conjunto de mensajes con los públicos externos para mantener y mejorar la imagen de la organización. Así se hace más favorable la relación de sus públicos con las actividades, productos o servicios de la organización.

2.2.2.1. Funciones

- Fijar los objetivos de imagen según el público

Como señala Vásquez (2010) «esta fijación será el punto de referencia para la comunicación a aplicar para cada uno de los públicos. A la hora de determinar los objetivos, se especifican los públicos objetivos siguiendo un orden de prioridades. Y en segundo lugar, se fijan los objetivos de imagen con los públicos ordenados, siguiendo un orden de prioridades» (p.17).

- Fijar las estrategias de comunicación al servicio de la imagen; acciones a ejecutar con cada público para conseguir el objetivo

Dado que la comunicación externa, como señala Kreps (1995), «se utiliza para proporcionar información persuasiva a los representantes del entorno acerca de las actividades, productos o servicios de la organización» (p.304).

2.3. La Comunicación Participativa

La “comunicación participativa”, como modelo «supone pasar: (a) de la lógica vertical a la horizontal, (b) de los productos a los procesos, (c) de las propuestas a corto plazo a las propuestas a largo plazo, (d) de las dinámicas individuales a las colectivas, (e) de las condiciones de las entidades que financian a las necesidades de las comunidades, (f) del acceso a la apropiación, y (g) de la instrucción difusional a la educación comunicacional» (Del Valle, 2007, p. 123).

2.3.1. Desarrollo histórico de la Línea de Investigación en Comunicación Participativa

La construcción de este campo se ha dado gracias a los múltiples aportes dados por los investigadores de diferentes partes del mundo, siendo América Latina el que más aportado a su construcción.

En la década de los sesenta, las primeras reflexiones surgen en Norteamérica, desde 1958. Impulsa la reflexión desde la Teoría de la Modernización, entre los cuales figuran David Lerner con su libro *The Passing of Traditional Society* sin embargo su enfoque anglocentrista no presentó mayores aportes al campo. David Berlo, en 1960, (EEUU) presentó el primer modelo de este campo en "Un modelo del proceso de comunicación". Luego, un hito se marca en 1962, cuando Everett Rogers postuló las bases paradigmáticas de la teoría de la difusión o modernización con su libro *Diffusion of innovations*.

Por otro lado, en América Latina, se proponía otro paradigma de comunicación, más «relacionado con la cultura y el desarrollo» (Gumucio y Tufte, 2008, p. 27). Así Antonio Pasquali (Venezuela), a través de su libro *Comunicación y Cultura de Masas* (1963), describió el modelo de comunicación imperante, de modernización, que presenta a un «emisor sordo» y a un «receptor mudo» que no pueden establecer un diálogo, la verdadera base de la comunicación» (Gumucio y Tufte, 2008, p. 27). Con su profundo pensamiento filosófico estableció diferencias entre la información y comunicación.

Por su parte, Luis Ramiro Beltrán (Bolivia) empezó su trabajo académico bajo la influencia de la teoría de la modernización pero luego adoptó una postura crítica frente a esta teoría. Es así con su artículo "Las comunicaciones: instrumento olvidado del desarrollo nacional" (1967), hace una desvinculación con este pensamiento inicial y propone que «el desarrollo debe estar guiado por "una participación universal en la toma de decisiones sobre asuntos de interés público y en el proceso de implementar metas nacionales". En 1969, ya abogaba por la necesidad de los países en vías de desarrollo de diseñar sus propias estrategias de comunicación para el desarrollo y sus políticas de información» (Gumucio y Tufte, 2008, p. 28).

Para la década de los setenta, Nora Quebral (Filipinas), en 1971, a través de la ponencia "La comunicación para el desarrollo en el contexto agrícola", resaltó el «valor educativo de la comunicación para “estimular la conciencia y el entendimiento público”», cuestionando así el paradigma dominante (Gumucio y Tufte, 2008, p.29). Para la autora, «la comunicación para el desarrollo “no es un trasplante”, es decir, los modelos de comunicación elaborados en los laboratorios académicos en Norteamérica o Europa no son una solución automática para los países del Tercer Mundo» (p.29).

En África se comienza a gestar un análisis crítico a la Teoría de la Modernización y Difusión. En ese sentido, Frank Okwu Ugboajah (Nigeria) presentó en 1972 *Un modelo para los medios urbanos-tradicionales: un inventario para el desarrollo africano*, donde analizó «el papel de la comunicación tradicional en el desarrollo y aportó abundantes ejemplos de diversos países de en el caso de África Occidental, donde usan tambores, bailes, máscaras, perforaciones y cicatrices corporales como formas de comunicación» (Gumucio y Tufte, 2008, p.31).

En el Perú, Frank Gerace y su colaborador Hernando Lázaro publicaron *La comunicación horizontal* en 1973 «una reflexión desde la perspectiva de la práctica directa de trabajo en comunidades rurales». De esa forma refuta el “proselitismo tecnista” de la difusión de las innovaciones y plantea un “compromiso con la lucha por la liberación de las personas” como condición básica para mantener la comunicación horizontal. Dos conceptos claves en su obra son participación y diálogo (Gumucio y Tufte, 2008, p.28). Por su parte, Augusto Boal (Brasil), en 1974, desde la perspectiva del “Teatro del Oprimido” postuló que esta forma de teatro está «basado en el diálogo y el debate» (Gumucio y Tufte, 2008, p.29).

En Asia también se continúan con el análisis y críticas al modelo vigente. En Filipinas, Juan Jamias presentó *La filosofía de la comunicación para el desarrollo*, en 1975, donde «cuestiona el término cambio social por ser demasiado “neutral” para definir el proceso de comunicación, y aboga por el de comunicación para el desarrollo como el más apropiado» (Gumucio y Tufte, 2008, p.30).

Ese mismo año, en Estados Unidos, Herbert Schiller consideró que las nuevas tecnologías pueden «contribuir a la formación de una conciencia crítica (...). La tecnología es una construcción social» (Gumucio y Tufte, 2008, p.191), a través de "La

aparición de políticas nacionales de comunicación: un nuevo escenario para la lucha social". En 1976, Everett Rogers (EEUU), el principal fundador de Difusión de las Innovaciones, replanteó su postura y analiza "La comunicación y el desarrollo: el ocaso del paradigma dominante" donde cuestiona el trabajo de Lerner y a su misma obra, pronosticando así "la extinción del paradigma dominante" (Beltrán, 2005, p.16).

En ese mismo año, el paraguayo Juan Díaz Bordenave proponía que se debe percibir la realidad desde nuestra perspectivas, no desde teorías o ideologías extranjeras, a través de "La comunicación de las innovaciones agrícolas en América Latina: la necesidad de nuevos modelos". Para 1979, nuevamente reaparece Luis Ramiro Beltrán a través de "Adiós a Aristóteles: La comunicación "horizontal", con el cual da por completamente culminado la vigencia del paradigma de la difusión o modernización.

Para la década de los ochenta, Luis Beltrão (Brasil) reconoce la importancia de los medios folkóricos en el desarrollo en *Folkcomunicação: A comunicação dos marginalizados*, en 1981. En Filipinas, Victor Valbuena con "Las artes escénicas filipinas como comunicación para el desarrollo", «cuestiona las nuevas tecnologías de comunicación que "se han concentrado principalmente en el sistema de emisión, y consciente o inconscientemente, pueden haber pasado por alto los contextos culturales en los que quizá tengan que trabajar» (Gumucio y Tufte, 2008, p.30).

La Unesco, marca un hito importante en 1981 con el Informe MacBride. *Un solo mundo, voces múltiples*, en el cual se plantearon diversas recomendaciones en cuatro áreas: la comunicación para el fortalecimiento de la independencia y del autodesarrollo; consecuencias sociales y tareas; normas e integridad profesionales; y democratización de la Comunicación. Este informe «reveló datos alarmantes acerca de la situación de la información y comunicación en el mundo. (...) Como consecuencia de este informe revelador y de las acciones tomadas en favor del Nuevo Orden Mundial de la Información y la Comunicación (NOMIC), Estados Unidos e Inglaterra se retiraron de la UNESCO al sentir su hegemonía amenazada» (Gumucio y Tufte, 2008, p.22).

Ese mismo año, 1981, Oswaldo Capriles (Venezuela) estudió con mayor detalle la comunicación "alternativa" por considerarla más participativa, como condición de la democracia a través de "Venezuela: ¿política de comunicación o comunicación alternativa?". En 1984, Wimal Dissanayake (Sri Lanka) y Georgette Wang presentaron

Continuidad y cambio en los sistemas de comunicación: una perspectiva asiática, la importancia del papel de la cultura en el proceso de desarrollo y el cambio, que no recibía la debida atención.

También ese año en Brasil, Luis Gonzaga Motta escribió el manual de *Planificación de la comunicación en proyectos participativos*, donde reflexionaba sobre el proceso de diálogo dentro del proceso de desarrollo, especialmente del papel del agente externo, con el cual hace una aclaración que no se trata de caricaturizar el mismo proceso. En Países Bajos, Cees J. Hamelink señaló la relación de dependencia informativa y por qué es importante construir políticas propias, a través de "Políticas nacionales de información: un alegato en favor de la disociación". En 1985, nuevamente en África, Frank Okwu Ugboajah (Nigeria) nos presentó "Oramedia en África" con el cual describe el papel de las manifestaciones culturales en el desarrollo comunitario.

En la década de los noventa, Juan Díaz Bordenave (Paraguay) sostuvo que la comunicación para el desarrollo facilita el diálogo entre los miembros de la comunidad, fortalece la capacidad de la comunidad y la comunicación en "La Comunicación como herramienta esencial del desarrollo sostenible", en 1996. Ese año, Robert Huesca (EEUU) presentó un análisis producto de interrelacionarse con investigadores latinoamericanos defensores de la Teoría de la dependencia, en "De nombrar el mundo a teorizar sus relaciones: nuevas direcciones de la comunicación participativa para el desarrollo".

En 1997, el colombiano Carlos Eduardo Cortés realizó una revisión a la comunicación realizada desde las campañas, a las cuales critica por ser «una burda versión, carente de rigor y de capacidad técnica y financiera para emular los resultados comerciales y políticos de la mercadotecnia» (Gumucio y Tufte, 2008, p.770), a través de "La comunicación al ritmo del péndulo: medio siglo en busca del desarrollo".

Ese mismo año en Sudáfrica, 1997, Stefan Sonderling cuestionó la capacidad de «la comunicación de apoyo al desarrollo de lograr la participación popular y sugería que más bien apoya a la poderosa industria del desarrollo» (Gumucio y Tufte, 2008, p.773) a través de "Comunicación de apoyo al desarrollo: ¿un agente de cambio en apoyo a la participación popular o un doble agente de la decepción?". En Perú, continúa la reflexión en 1999 con Rosa María Alfaro que enfatizaba «no se trata de diseminar y

multiplicar mensajes, sino de gestar redes de articulación entre actores e instituciones de diferentes ámbitos, cuando sea posible y pertinente» (Gumucio y Tufte, 2008, p.837), en "Comunicación, reflexividad y articulación".

En el nuevo siglo, Francis B. Nyamnjoh (Camerún) analizó que «el continente se ha apoyado en una idea de desarrollo y una agenda para el desarrollo que son ajenos a la mayoría de la gente (...) los investigadores de comunicación para el desarrollo han utilizado técnicas de investigación diseñadas para responder de sociedades occidentales, que no siempre se adecuan a las culturas africanas» (Gumucio y Tufte, 2008, p.801), a través de "Investigación sobre la comunicación y el desarrollo sostenible en África: la necesidad de una perspectiva nacionalizada" presentado en el 2000.

En el 2001, en Reino Unido, James Deane reanudó la discusión y abordó las críticas del enfoque de comunicación para el cambio social y su importancia de implementarlo especialmente en el campo de VIH/SIDA, a través de "La comunicación para el cambio social ¿por qué importa?". En el 2002, Teresa Flores Bedregal (Bolivia) reconoció que «La comunicación para el desarrollo sostenible se vale de medios masivos, meso y minimedios de forma separada o combinada de acuerdo a los objetivos específicos propuestos en una determinada estrategia comunicacional» (Gumucio y Tufte, 2008, p.826), a través de *Comunicación para el desarrollo sostenible*.

Para el 2002, María Elena Figueroa, D. Lawrence, Manju Rani y Gary Lewis presentaron "La comunicación para el cambio social: un modelo integral para medir el proceso y sus resultados", donde mencionaron los estímulos que surgen «para llevar un diálogo en la comunidad, que cuando es eficaz, conduce a una acción colectiva y resolución a un problema en común» (Gumucio y Tufte, 2008, p.835).

En el 2005, Luis Ramiro Beltrán Salmón (Bolivia) hizo una compilación del desarrollo histórico del quehacer comunicacional en *La Comunicación para el Desarrollo en Latinoamérica: un recuento de medio siglo*. En el cual abordó las prácticas participativas de las radioescuelas y radio mineras; las teorías de Lerner, Rogers, Schramm; la comunicación alternativa; el decenio de fuego donde hubo intenso debate y propuestas para mejorar nuevos formatos comunicativos; y Adiós a Aristóteles que marcó el fin del modelo clásico de comunicación. Luego explicó el surgimiento de la

comunicación para el cambio social como una forma de promover la democracia en Latinoamérica.

Para el 2008, Alfonso Gumucio (Bolivia) y Thomas Tufte (Dinamarca) presentaron en español *Antología de Comunicación para el Cambio Social: Lecturas históricas y contemporáneas*, el cual es la recopilación más extensa sobre el campo académico de 200 textos de 150 autores en el mundo aportaron al campo. En este estudio, plantearon los diferentes enfoques que se tuvo a lo largo de la construcción teórica y el sustento para lo que se llamaría "Comunicación para el Cambio Social".

De ese modo se hace una revisión histórica de los paradigmas vigentes entre 1950 al 2008, cerca de sesenta años de trabajo por el “desarrollo” de las poblaciones en pobreza en el mundo. Estos enfoques teóricos estuvieron influenciados por paradigmas en su determinado momento que se detallará a continuación.

2.3.2. Paradigmas Epistemológicos de Comunicación Participativa 1950- 2016

La Comunicación Participativa es producto de diferentes aportes que se dieron desde 1958 al contexto social, político, cultural y económico que se ha fortalecido en la apuesta de concretizarlo con las poblaciones que abogan por los cambios sociales. El contexto histórico en el que surge es después de la segunda guerra mundial, época en que las potencias mundiales competían por colonizar y dominar las naciones del Tercer mundo, donde se debatía las formas de dominación (ayuda externa o fuerzas militares) y estaba en vigencia el paradigma desarrollista que enaltece las ventajas de la tecnología para solucionar los problemas sociales.

Entonces para eliminar las diferencias entre países pobres y ricos, y en el nombre de ayudar a estos últimos a salir de su situación de pobreza –como también a mantener sus intereses económicos, políticos por los recursos de los países del “tercer mundo”–, se desarrollaron diversos proyectos, programas, políticas por las agencias de Cooperación Internacional hacia América Latina, África y Asia.

Entre 1958 al 2000, alrededor de cinco décadas de intensos trabajos en diferentes temáticas que no tuvieron el impacto social esperado a lo que se denominaría el *Cementerio del Desarrollo* (Gumucio, 2008) al constatar que después de finalizar la

intervención en las comunidades, no había sido apropiado por la población como suyo el proceso de cambio.

Durante este tiempo, si no se alcanzó el proceso del desarrollo fue porque hubo responsabilidades compartidas tanto de los planificadores como la comunidad debido a estas causas, que plantea Alfonso Gumucio (2008) en el tabla 5:

Tabla 5. ¿De quién es la culpa? Planificadores Vs. Comunidad

¿De quién es la culpa?	
Planificadores	Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Corrupción administrativa ♦ Planeación vertical para el desarrollo ♦ Sin diálogo con beneficiarios ♦ Comunicación ausente en el proceso ♦ Arrogancia del saber centralizado 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Débil organización comunitaria ♦ Liderazgo local ilegítimo ♦ Relaciones de sometimiento a las estructuras de poder ♦ Ausencia del sentido de “apropiación” ♦ Incapacidad de expresar deseos de la comunidad

Nota. Fuente: Adaptado de Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

De ese modo se hace una revisión histórica de los paradigmas surgidos entre 1950 al 2016, cerca de sesenta años de trabajo por el “desarrollo” de las poblaciones en pobreza alrededor del mundo. Los paradigmas comunicativos de la línea de investigación de Comunicación Participativa son (tabla 6):

Tabla 6. Los paradigmas comunicativos (1950-2000)

Los paradigmas comunicativos (1950-2000)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teorías de la modernización (difusión): <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Difusión de innovaciones 1.2. Mercadeo social 1.3. Promoción de la salud 1.4. Edu-entretenimiento 2. Teorías de la dependencia (participación): <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Comunicación para el desarrollo 2.2. Alternativa, horizontal, dialógica 2.3. Comunicación participativa 2.4. Comunicación para el Cambio Social

Nota. Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

Por su parte, Adriana Ángel y Alejandro Barranquero (2016) presentan un resumen entre los objetos y enfoques clásicos de los paradigmas como comunicación para el desarrollo, comunicación participativa y comunicación para el cambio social, comunicación alternativa, comunicación popular, y Folkcomunicación, y de los enfoques contemporáneos o emergentes como el “buen vivir”, “dialogicidad” y “performatividad” (tabla 7).

Tabla 7. Objetos y perspectivas dominantes en el estudio de la relación entre comunicación, desarrollo y cambio social

Objeto	Perspectiva o Énfasis
Comunicación para el desarrollo	Relación entre comunicación y desarrollo desde el paradigma modernizador/ difusionista o desde la crítica a la noción clásica del desarrollo.
Comunicación participativa y comunicación para el cambio social	Relación entre comunicación y cambio social con énfasis en participación, diálogo y el rol de la comunidad o la ciudadanía.
Comunicación alternativa	Estudio de los mensajes alternativos y otras dimensiones de lo alternativo en comunicación: organización, financiación, apropiación de los medios por la ciudadanía, etc.
Comunicación popular	Medios y procesos comunicativos al servicio de clases populares o subalternas y relación entre lo popular y el cambio social.
Folkcomunicación	Comunicación informal a cargo de clases populares y reapropiación comunitaria de mensajes de los medios masivos.
Movimientos sociales y TIC	Uso de las TIC por parte de movimientos sociales y nuevos debates en torno a la transparencia, los comunes culturales y la neutralidad de la red.
Buen vivir	Comunicación indígena y/o desde la cosmovisión del buen vivir y énfasis en el diálogo entre seres humanos y entre estos y la naturaleza.
Dialogicidad	Diálogo como modelo diferenciado de la comunicación masiva, como encuentro interpersonal con el otro, o como estrategia de deliberación y acción colectiva y en formulaciones como la democracia participativa, radical o deliberativa.
Performatividad	Énfasis en la producción de significados y experiencias en relación con la performance y los cuerpos.

Nota. Fuente: Ángel, Adriana & Barranquero, Alejandro (2016). Mapa de objetos y perspectivas en comunicación, desarrollo y cambio social. *Universitas Humanística*, 81 (81), p.107.

Además, en el quehacer de la comunicación se encontraron algunas problemáticas que son señaladas por Del Valle (2007, p.126):

1. Se hace «crítica al modelo vertical y unidireccional de la comunicación».
2. Hay «impertinencia cultural y el énfasis tecnológico de las propuestas (determinismo tecnológico)».
3. Se tiene «conciencia sobre la necesidad de comunicación, pero, al mismo tiempo, la falta de apoyo para materializar las propuestas».
4. «Imposición de un lenguaje excesivamente técnico».
5. «Falta de participación de las comunidades involucradas en los procesos».

A lo largo de los paradigmas se hallan contrastes en las formas de comunicación, trabajo, las razones del por qué se realizan y el impacto que generan. En esta perspectiva, Gumucio (2008) establece diferencias entre el modelo participativo y de difusión (tabla 8).

Tabla 8. Diferencias entre el Modelo Participativo y de Difusión

Modelo Participativo	Modelo de Difusión
Horizontal Las personas se comunican horizontalmente, participan en el proceso de cambio social con una visión crítica y toman decisiones colectivamente.	Vertical Las personas son receptores pasivos de información y de instrucciones verticales, las decisiones las toman agentes ajenos a la comunidad.
Proceso Las comunidades toman en mano su propio futuro a través de un proceso de participación democrática en la planificación de la estrategia de comunicación.	Campaña Las comunidades son movilizadas mediante campañas que suelen ser caras, poco sostenibles, y no dejan establecida en la comunidad una capacidad propia de gestión.
Largo plazo El desarrollo, y también la comunicación, son procesos de largo plazo que requieren de un tiempo para ser asumidos y apropiados por las comunidades.	Corto Plazo Las agendas de corto plazo responden a urgencias de los donantes y a presiones institucionales de “informes anuales”; no toman en cuenta la realidad cultural y con frecuencia exageran sus logros y resultados.
Colectiva Las comunidades actúan colectivamente en el interés de la mayoría, y evitan delegar el poder a unos pocos.	Individual Al dirigirse individualmente a las personas se las separa de su comunidad y de las formas comunales de tomar decisiones.

Con Investigar, planificar, comunicar, con la comunidad y desde ella, para promover el diálogo y el debate.	Para Investigar, diseñar, probar, disseminar mensajes, evaluar para la comunidad o por ella, es algo que permanece externo a la vida de la gente.
Específico Procesos de comunicación que se adaptan de manera específica a cada contexto y grupo social en su contenido, lenguaje y medio utilizado.	Masivo Tácticas masivas que utilizan los mismos medios de información dominantes, los mismos mensajes y las mismas actividades en contextos culturales diversos y para sectores sociales diferentes.
Necesidades de la comunidad La comunidad identifica y determina a través del diálogo y el debate las necesidades sentidas y las necesidades reales.	Prioridades de los donantes Los donantes establecen las prioridades de acuerdo a las agendas predeterminadas y a los imperativos de la política de cooperación: privatización, salud reproductiva, agricultura extensiva, etc.
Apropiación La apropiación de los medios e instrumentos de comunicación proporciona voz y oportunidad sin restricciones ni censura.	Acceso El acceso a los canales de información existentes es un paso positivo, pero limitado, ya que en última instancia el control del medio y de los mensajes responde a intereses ajenos a la comunidad.

Nota. Fuente: Adaptado de Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México. Elaboración propia.

De esa forma, se estudiará las dos corrientes que surgieron de la línea de investigación de Comunicación Participativa como La Teoría de la modernización y la Teoría de la Dependencia.

2.3.2.1. Teorías y modelos de la Modernización (Difusión)

Los inicios de la teoría de la comunicación se realizó en Estados Unidos a través de los llamados *francotiradores* Everett Rogers, Daniel Lerner y Wilbur Schramm (Barranquero, 2006). El rol de la comunicación en el paradigma de la Teoría de la Modernización era orientar a «promover procesos de cambio a través de la introducción de innovaciones en un sistema social haciendo uso de los medios de comunicación masiva y de la influencia que podían ejercer los líderes de opinión en personas y comunidades» (Obregón, 2014, p.2).

El contexto sociopolítico en el que surge esta teoría es al culminar la II Guerra Mundial a finales de los años 1940s y es producto del éxito alcanzado por el Plan Marshall que lideró Estados Unidos para ayudar en la reconstrucción económica de Europa Occidental en la posguerra. Luego en la Guerra Fría surge una carrera entre el bloque occidental-capitalista liderado por Estados Unidos y el bloque oriental-comunista de la Unión Soviética por la “conquista” de los denominados “países del Tercer Mundo”. «Al mismo tiempo, en África y en algunas regiones de Asia se generaban procesos de liberación y emancipación de muchos países aun instituidos como colonias, mientras en América Latina emergían procesos revolucionarios frente a la larga dominación de dictaduras civiles y militares» (Obregón, 2014, p.2).

En ese tiempo, Estados Unidos alcanzó «grandes avances a nivel industrial y tecnológico que le permitieron utilizar ideas herramientas y productos para posicionar la tecnología y su diseminación como una innovación salvadora y modelo digno de exportar al mundo menos desarrollado» (Obregón, 2014, p.2). Paralelamente, en los años 1950s, 60s y 70s los países líderes impusieron «una visión paternalista orientada a eliminar la brecha existente entre países ricos y pobres, una de cuyas estrategias básicas era el incremento de los ingresos de las familias rurales de los países empobrecidos. La Alianza para el Progreso en América Latina es un ejemplo de programas influenciados por esta perspectiva» (p.2).

De ese modo, «por primera vez, la comunicación se concebía como un instrumento capaz de ayudar a los países más rezagados sobre las bases del crecimiento económico, la construcción nacional y el cambio de actitudes individuales a favor del progreso y la técnica» (Barranquero, 2006, p.244). Asimismo «implícitamente, estas teorías sugieren que la aspiración de toda sociedad debería ser la vida material tal y como se conoce hoy en día en los países industrializados y que, para poder alcanzarla, es imperativo que se deshagan de creencias y prácticas culturales que obstaculizan la modernización» (Gumucio y Tufte, 2008, p.19).

Este enfoque consideró que «los modelos basados en las teorías de modernización – dominantes aun hoy en muchas organizaciones de desarrollo– sugieren que las tradiciones locales impiden que las naciones en vías de desarrollo den un salto hacia la

modernidad» (Gumucio y Tufte, 2008, p.19). Se buscaba “incorporar a la modernidad” a las poblaciones en situación de pobreza, menciona Barranquero (2006):

En la práctica, se trataba de un ambicioso proyecto, orquestado por agencias, universidades e instituciones de desarrollo que buscaba, mediante modernas técnicas de persuasión, “incorporar a la modernidad” a las naciones y grupos sociales más desfavorecidos. Las acciones se centraron, de modo experimental, en programas de capacitación en tecnologías, extensión de innovaciones agrícolas, educación para la salud, en zonas escasamente industrializadas, áreas rurales o regiones deprimidas de Latinoamérica, África, Asia, etc. (p.244).

Esa teoría afirma que el conocimiento era un privilegio de los países desarrollados, ricos, y que los países no desarrollados, pobres, no la tenían.

La introducción de nuevas tecnologías y conocimientos en los países pobres ayudará a los campesinos analfabetos e “ignorantes” a modernizarse. Esta última premisa sugiere que el “conocimiento” es un privilegio de los países ricos y que los países pobres no lo tienen; por lo tanto, la transferencia de información mejorará las vidas de los pobres (Gumucio y Tufte, 2008, p.19).

Suponían que «si los estrategias del desarrollo pudieran proporcionar masivamente información sobre temas de desarrollo a los pobres del mundo, éstos estarían en condiciones de producir más, aumentar sus ingresos familiares, integrarse mejor a la sociedad y ser más felices» (Gumucio y Tufte, 2008, p.19).

Uno de sus principales creadores de esta teoría era Daniel Lerner, sociólogo del Instituto Tecnológico de Massachusetts, quien publica en 1958, un estudio realizado con datos de más de cien países sobre la extinción de la “sociedad tradicional” para dar lugar a la “modernización”. El estudio presenta y verifica «la existencia de clara y estrecha correlación entre el desarrollo nacional y la comunicación social» (Beltrán, 2005, p.9). Lerner sostenía que «la comunicación era a la vez inductora e indicadora de cambio social» (Beltrán, 2005, p.9). Y se realizaba esta transición en las siguientes etapas: «*urbanización* (aparejada con industrialización); *participación de la gente en la comunicación masiva*; *alfabetismo*; y *participación en política*» (Beltrán, 2005, p.9).

De esta manera propone las funciones de la comunicación en este proceso, como:

- (1) crear nuevas aspiraciones
- (2) apuntalar el crecimiento del nuevo liderazgo para el cambio social.
- (3) fomentar una mayor participación de los ciudadanos en las actividades de la sociedad
- (4) enseñar a ellos “empatía”, la aptitud para “ponerse en el pellejo del prójimo” (Beltrán, 2005, p.9).

Tabla 9. En Síntesis: Teorías de la Modernización

En Síntesis: Teorías de la Modernización

- ◆ Déficit de información causa pobreza
- ◆ Culturas tradicionales, una barrera para la modernización & desarrollo
- ◆ Único paradigma de desarrollo: el de las naciones industrializadas
- ◆ Valoración casi absoluta de la tecnología y la ciencia occidental como ingrediente impulsor
- ◆ Coincide con la expansión y crecimiento acelerado de las tecnologías de comunicación: radio, TV

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

1. Difusión de innovaciones

Este modelo se implementó en el sector agricultura desde la década de 1960 (Gumucio y Tufte, 2008), dado que en la concepción de las organizaciones donantes la actividad agrícola ayudaría a alcanzar el desarrollo. Se creía que «al incrementar la producción de cultivos mediante la introducción de nuevas tecnologías, no sólo se controlaría el hambre en el Tercer Mundo sino que el excedente también abastecería de productos agrícolas baratos al mercado de alimentos de los países industrializados. Lo que conocemos como “repúblicas bananeras”» (Gumucio y Tufte, 2008, p.19).

Tabla 10. En Síntesis: Difusión de Innovaciones.

En Síntesis: Difusión de innovaciones

- ◆ “Los pobres carecen de conocimientos” - El saber concebido como privilegio exclusivo del norte
- ◆ Transferir conocimientos para cambiar los comportamientos de la gente
- ◆ Adopción de innovaciones occidentales & transferencia de modelos y tecnología
- ◆ Modelos de comunicación ajenos a las necesidades locales: e.g. “alerta > interés > decisión > prueba > adopción”
- ◆ Decisiones tomadas por agencias & donantes
- ◆ Utilización de medios de información gubernamentales

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

El desarrollo histórico de este modelo parte en 1960 con David Berlo presenta un modelo pionero de comunicación en el cual pide «tomar en cuenta cuando a) iniciamos la comunicación, b) respondemos a esta, o c) servimos como observadores o analistas de ella» (Gumucio y Tufte, 2008, pg.53). De ese modo Berlo nos plantea los siguientes componentes del proceso de comunicación:

- La fuente de la comunicación
- El codificador
- El mensaje
- El canal
- El decodificador
- El receptor de la comunicación

En 1962, marca un hito el trabajo presentado por Everett Rogers, el padre del Difusionismo con su libro *Diffusion of Innovations*. El sociólogo rural de Iowa, que se afincaría en la Universidad del Estado de Michigan, divulgó la teoría de la difusión de innovaciones como «motor de la modernización de la sociedad» (Beltrán, 2005, p.9). Define a la *innovación* como «una idea percibida como nueva por un individuo y comunicada a los demás miembros de un sistema social» (Beltrán, 2005, p.9). Afirma que para lograr la innovación se tenía que pasar por estas etapas: *percepción; interés; evaluación; prueba y adopción* (Beltrán, 2005, p.9).

Desarrollo para el Cambio

Wilbur Schramm, catedrático de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Stanford, publicó en 1964, luego de la Segunda Guerra Mundial, el libro *Medios masivos y desarrollo nacional*, que describe «la comunicación masiva como “vigía”, “maestra” y “formuladora de políticas”, estipuló en detalle un conjunto de papeles de ella en la atención de las necesidades de la gente en cuanto al desarrollo» (Beltrán, 2005, p.10). Señala Schramm (1964):

Al servicio del desarrollo nacional, los medios masivos son agentes del cambio social. El cambio social específico que se espera que ayude a lograr es la transición a nuevas costumbres y prácticas y, en ciertos casos, a relaciones sociales diferentes. Detrás de esos cambios de comportamiento debe haber necesariamente cambios sustanciales en las actitudes, las creencias, las destrezas y las normas sociales (Gumucio y Tufte, 2008, p.82).

En esta perspectiva, logró determinar tres funciones de los medios de comunicación, que de cumplirlas se generaría «una *atmósfera* general propicia a la consecución del cambio social indispensable para lograr el desarrollo» (Beltrán, 2005, p.10). Las funciones para los medios de comunicación eran:

- (1) Estar informada de los planes, acciones, logros y limitaciones del esfuerzo pro desarrollo.
- (2) Hacerse partícipe del proceso de toma de decisiones sobre asuntos de interés colectivo.
- (3) Aprender las destrezas que el desarrollo les demanda dominar (2005, p.10).

Critica al enfoque de comunicación

Sin embargo, el modelo que se implementó en toda América Latina, «acabó beneficiando a los grandes terratenientes y no a los campesinos pobres. La historia ha probado que el desarrollo no sólo está vinculado a la información o falta de ella, sino sobre todo a los aspectos estructurales, tales como la propiedad de la tierra y los derechos humanos» (Gumucio y Tufte, 2008, p.20).

Además, no se tuvieron los resultados esperados a «pocos años después de su puesta en marcha, las concepciones de partida desvelaron múltiples insuficiencias. La perspectiva teórica y metodológica resultaba ser limitada, esencialista, etnocéntrica e interesada» (Barranquero, 2006, p.244). Se generó la «irresoluble paradoja: en vez de desarrollo, los programas reproducían e incluso acrecentaban la situación de dependencia de las regiones y los grupos más débiles. Era necesario imaginar una nueva forma de comunicar y concebir un concepto de desarrollo diferente, no impuesto desde fuera sino acorde a la necesidad imperiosa de autonomía de los pueblos» (p.244-245).

Por su parte, Tito Hernández (2009) arguye también que la corriente difusionista no logró sus resultados:

por errores de apreciación como: considerar que, la comunicación por sí misma, podría contribuir a solucionar el atraso económico de los países subdesarrollados; tratar de imponer a la sociedad norteamericana como paradigma de desarrollo económico universal; creer que existe incompatibilidad entre tradición y modernidad, al pensar que los valores tradicionales y modernos son mutuamente excluyentes, lo que conduce a no respetar los valores y las culturas autóctonas; aplicar una comunicación vertical y persuasiva, así como utilizar únicamente los medios institucionales, desechando el uso de medios alternativos y prácticas participativas (p.67).

2. Mercadeo social o Marketing social

Luego de la Difusión de innovaciones surgió el mercadeo social o marketing social aún vigente en la actualidad (Gumucio y Tufte, 2008). Este enfoque consiste en el «uso de

técnicas de mercadeo con el fin de promover productos y prácticas de beneficio social a través del suministro de información que contribuya a incrementar la demanda» (Obregón, 2014, p.3).

«La modificación de actitudes y comportamientos individuales es el objetivo central del mercadeo social» (Gumucio, 2010, p.32). Mayormente se aplicó en los programas de salud, donde los medios de difusión masiva se convirtieron en los principales instrumentos de las campañas de mercadeo social. Sin embargo los mensajes estaban orientados en persuadir en lugar de educar.

El contexto sociopolítico en el que surge es a finales de la década de 1960s y se caracterizó por las «manifestaciones contra la guerra de Vietnam, contra el racismo y en favor de las libertades civiles, tanto el gobierno de Estados Unidos como la empresa privada reconocieron la necesidad de responder a una agenda social muy exigente» (Gumucio y Tufte, 2008, p.20). En ese sentido los representantes de este modelo justificaban su aparición como «un intento de los sectores industriales y académicos de ser más sensibles a los problemas sociales» (Gumucio y Tufte, 2008, p.20).

Tabla 11. En Síntesis: Mercadeo Social

En Síntesis: Mercadeo social

- ◆ Técnicas de propaganda de la Segunda Guerra y modelos de publicidad comercial
- ◆ Jerga publicitaria: “clientes”, “consumidores”, “reducir distancia entre consumidores y productos”
- ◆ Jerga militar: “blanco”, “campana”, “táctica”
- ◆ Influencia de las teorías del comportamiento
- ◆ Uso intensivo de medios masivos y publicidad
- ◆ Poca atención al contexto cultural local
- ◆ Ausencia de análisis sobre causas estructurales
- ◆ Auto-promoción sesgada mediante evaluaciones cuantitativas

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

Critica al enfoque de comunicación

Sin embargo, este modelo brindaba menor importancia al contexto cultural local y había ausencia de análisis sobre causas estructurales de los problemas sociales (tabla 10). De esta manera las culturas locales eran consideradas como «barreras para la

modernización y la cohesión colectiva retrasa los cambios de actitud, razón por la cual ciertos campesinos son seleccionados como “campeones” del cambio en su propia comunidad» (p.21).

Esto sucedía porque las campañas de marketing social eran realizadas por agencias comerciales de publicidad que estaban ajenas al campo del desarrollo social, mayormente «familiarizadas con clientes “urbanos”, pero no rurales» (Gumucio, 2010, p.33). Asimismo los planificadores tenían poco conocimiento y sensibilidad del contexto local donde se realizaba la campaña de promoción para el desarrollo, los que en conjunto crearon “monstruos en el pasado” (Gumucio y Tufte, 2008).

Se generaron algunas distorsiones en el mercadeo social, como el caso de las madres africanas que fueron inducidas a utilizar leche en polvo para alimentar a sus recién nacidos por la publicidad de grandes empresas multinacionales. Alternativa que no previó la situación local como la falta de agua potable, lo que produjo fue la mortandad de cientos de niños a causa mezclada con agua insalubre. Luego de 20 años se pudo «revertir esta tendencia y revalorizar la leche materna» (Gumucio, 2010, p.33).

3. Promoción de la salud

En la década de 1980 este enfoque se convirtió en el modelo institucional de los departamentos de salud gubernamentales que buscaban acercar las políticas nacionales a nivel comunitario. Se educó sobre la salud a las personas, basado en la estrategia del cambio de comportamiento a nivel individual. Para esto, se brindó mayor importancia a la comunicación interpersonal entre promotores y pacientes, lo cual era un aspecto innovador.

Tabla 12. En Síntesis: Promoción de la salud

En Síntesis: Promoción de la salud

- ◆ Establecida desde los servicios de salud con una orientación preceptiva.
Recetas: “el doctor sabe”
- ◆ Considera que el comportamiento individual es responsable de los problemas de salud
- ◆ Culpa a las víctimas por sus hábitos
- ◆ Promueve políticas oficiales de salud
- ◆ Subestima las condiciones políticas, culturales & sociales
- ◆ Generalmente carece de recursos humanos especializados en comunicación

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

Critica al enfoque de comunicación

Sin embargo se culpabilizaba a los pacientes –o víctimas– por su comportamiento insalubre debido a su ignorancia sobre los temas de salud, subestimando las condiciones políticas, culturales y locales, como la pobreza, discriminación o injusticia social (Gumucio y Tufte, 2008, p.21).

Por otro lado, a fines de la década de 1970 aparecieron otros enfoques de comunicación participativa (Gumucio y Tufte, 2008) donde «los promotores de las teorías de la modernización y de la difusión de innovaciones reevaluaron sus principios, reconociendo que el cambio social no es motivado únicamente por el comportamiento individual y por metas económicas, sino que es definido principalmente a través de la cultura y la tradición» (p.21). Asimismo «algunos reconocieron que sus teorías iniciales estaban enraizadas en la psicología individualista, sin tomar en cuenta los factores políticos y socioculturales específicos a cada contexto» (p.21).

4. Edu-entretenimiento o Edutainment

El modelo Edu-entretenimiento, educación y entretenimiento, surge entre «el maridaje entre mercadeo social y entretenimiento» (Gumucio y Tufte, 2008, p.21). Adapta las técnicas del espectáculo al campo de la educación e información, se complementa con la comunicación interpersonal con acciones de difusión y los servicios de salud, presenta modelos sociales al considerar que las personas se identifican con estos. Así combina las novelas melodramáticas de radio y televisión, el teatro, música popular, las historias impresas y afiches atractivos (Gumucio y Tufte, 2008).

Tabla 13. En Síntesis: Edu-entretenimiento

En Síntesis: Edu-entretenimiento

- ◆ “*Edutainment*”, versión mejorada de IEC (siglas en inglés que se refiere a Información, Educación y Comunicación).
- ◆ Más énfasis en el proceso educativo
- ◆ Mezcla de medios masivos & comunicación interpersonal: medios “no son la varita mágica”
- ◆ Creatividad: dramas de TV & radio, canciones, etc.
- ◆ Trabajo asociado a los servicios de salud
- ◆ Promoción de organizaciones de mujeres & jóvenes
- ◆ Crítica: ¿Cuánto de educación y cuánto de entretenimiento?

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

Critica al enfoque de comunicación

Sin embargo el reto está en «mantener un equilibrio entre los mensajes de salud y entretenimiento» (p.22). Como el caso de *Soul City* en Sudáfrica (Gumucio y Tufte, 2008). Se destaca que este modelo «ha contribuido a la organización de grupos de muchachos y muchachas jóvenes en torno a los aspectos más importantes de la estrategia, convirtiéndolos en promotores y comunicadores que amplían el área de influencia del proceso comunicacional» (Gumucio y Tufte, 2008, p.22).

1. Teorías de la dependencia (participación)

La Teorías de la dependencia permitió en el ámbito de la comunicación poder realizar serios cuestionamientos al paradigma anterior de difusión y más bien se abogaba por una comunicación relacionada al diálogo y participación, como señala Adriana Angel y Alejandro Barranquero (2016):

El subcontinente contribuye a que la comunicación deje de jugar un papel instrumental, como mera diseminación de ideas e informaciones de carácter persuasivo, y comience a entenderse en términos de diálogo y participación comunitaria, de acuerdo con las idiosincrasias culturales y a los saberes locales, activada con base en procesos de largo aliento para generar concientización y cambio social (Freire, 1970; 2002; Fals Borda, 2006; Kaplún, 1985) (p.99).

De ese modo, a raíz de la teoría de la dependencia «tanto la acción social y política como el marco de análisis teórico influyeron en el nacimiento de innumerables experiencias de comunicación alternativa y participativa, en contextos comunitarios,

tanto urbanos como rurales, cuyo principal objetivo era conquistar espacios de expresión antes inexistentes» (Gumucio, 2010, p.35).

Estas experiencia se realizaron sin que hubiera un modelo comunicacional diseñado previamente surge diferentes experiencias en comunicación sino la teoría adviene años más tarde (Gumucio, 2010). Así se utilizaron diferentes términos para denominar dichas prácticas: «comunicación popular, horizontal, dialógica, alternativa, participativa, endógena, etc.» (p.35).

El contexto sociopolítico en el que surge este paradigma es en los años 1970s caracterizado por el crecimiento de los movimientos políticos y sociales en África, Asia, América Latina. Se comenzaba a analizar las causas estructurales del subdesarrollo, a nivel político, económico y social. «En el fragor de las luchas de liberación e independencia, surgieron intelectuales que aseveraron que el subdesarrollo y la pobreza no eran solamente el resultado de “taras” culturales ancestrales sino de un sistema de explotación de las naciones pobres por los países ricos y de enormes desigualdades sociales» (Gumucio y Tufte, 2008, p.22).

Se rechazaba los proyectos neo-coloniales y comenzaron a construirse alianzas de clase: obreros, campesinos, intelectuales del norte y sur. Se entiende que la participación y organización social son claves como la crítica de los medios masivos y difusionismo, se replantea así el panorama de lo que se venía trabajando el desarrollo.

Tabla 14. En Síntesis: Teorías de la Dependencia

En Síntesis: Teorías de la Dependencia

- ◆ Crecimiento de los movimientos políticos & sociales en África, Asia, América Latina
- ◆ Análisis de causas estructurales (políticas, económicas, sociales) del subdesarrollo
- ◆ Oposición a proyectos neo-coloniales
- ◆ Construcción de alianzas de clase: obreros, campesinos, intelectuales del norte & sur
- ◆ Participación & organización social son claves
- ◆ Crítica de los medios masivos y difusionismo
- ◆ Informe McBride - UNESCO sobre comunicación dominante

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

De ese modo surgieron cuatro variantes o enfoques comunicacionales del paradigma participativo:

a. Comunicación para el desarrollo

Este enfoque nace en la década de los setenta impulsado por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación Internacional (FAO) y apoya la necesidad de «establecer flujos bidireccionales de intercambio de conocimiento e información entre las comunidades rurales y los técnicos, en lugar de una simple “transferencia de conocimiento” unidireccional» (Gumucio y Tufte, 2008, p.22-23). La comunicación para el desarrollo «no sólo valora el conocimiento local, sino que también promovía el fortalecimiento de las formas tradicionales de organización social a fin de empoderar a un interlocutor válido y representativo» (p.23).

Entre sus principales representantes figuran Luis Ramiro Beltrán (Bolivia), Juan Díaz Bordenave (Uruguay), Daniel Prieto Castillo (Argentina), Nora Quebral (Filipinas), Juan F. Jamias (Filipinas), Everett Rogger (Estados Unidos).

Como rechazo al paradigma anterior

Everett Rogger, el padre del Difusionismo, presentó un reenfoque a su trabajo realizado, con la humildad de un investigador, hace críticas a su teoría y aboga por la comunicación para el desarrollo. Menciona así una nueva concepción de desarrollo:

Los modelos occidentales de desarrollo daban por sentado que las causas principales del subdesarrollo se encontraban dentro del país subdesarrollado y no fuera de él. Las causas se atribuían a (1) la culpa de los individuos (los campesinos eran tradicionales, fatalistas y generalmente apáticos frente a las innovaciones tecnológicas) o (2) la estructura social del país. (...) El paradigma dominante culpó del subdesarrollo únicamente a los países en desarrollo, y no a los desarrollados o, por lo menos, no a ambos (Gumucio y Tufte, 2008, p.205).

Tabla 15. En Síntesis: Comunicación para el Desarrollo

En Síntesis: Comunicación para el desarrollo

- ◆ La FAO impulsó el modelo en áreas rurales, 70's
- ◆ Trabajo comunitario y extensión agrícola
- ◆ La comunicación promueve la participación
- ◆ Análisis específico de los problemas locales
- ◆ Mayor atención a la cultura & identidad
- ◆ Relación con organizaciones comunitarias, sindicatos & cooperativas
- ◆ Capacitación de personal – “extensionistas” (que Freire analizó críticamente)
- ◆ Uso de medios masivos con criterios específicos
- ◆ Crítica: el modelo se hizo rígido

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

En ese sentido sostuvo que «la aparición de alternativas al antiguo paradigma del desarrollo implicó que también el papel de la comunicación en el desarrollo debía cambiar» (Gumucio y Tufte, 2008, p.209). Así critica el modelo anterior y arguye que «gradualmente, se llegó a entender que el papel de la comunicación masiva en la facilitación del desarrollo solía ser indirecto y solamente auxiliar, y no directo y poderoso» (p.210).

Se refiere a concepciones alternativas de la comunicación para el desarrollo, como «el autodesarrollo supone un papel de la comunicación completamente distinto del que se le atribuía en la estrategia de desarrollo vertical propia del pasado» (Gumucio y Tufte, 2008, p. 213). Esta estrategia de autodesarrollo tenía los siguientes elementos claves «la participación, la movilización masiva y la eficacia grupal, con la responsabilidad principal del planeamiento para el desarrollo en el nivel local» (p. 214).

Y planteó algunas funciones principales de la comunicación masiva en el autodesarrollo:

- (1) Brindar información técnica sobre los problemas y posibilidades de desarrollo y sobre innovaciones adecuadas para responder a las demandas locales, y
- (2) Circular información sobre los logros del autodesarrollo de grupos locales para que otros similares puedan beneficiarse de la experiencia de los demás y tal vez se sientan desafiados a lograr un empeño parecido (Gumucio y Tufte, 2008, p. 214).

La capacitación y los extensionistas

Entre fines de los años del 40 y principios de los 50 se realizaron programas en servicios públicos como agricultura, educación y salud copatrocinados por el gobierno de Estados Unidos en América Latina. Beltrán (2005) afirmó que los órganos de comunicación de estas entidades estaban dedicados, respectivamente, a “información de extensión agrícola”, “educación sanitaria” y “educación audiovisual”. Porque se tenía el enfoque de que la pobreza surge por «falta de información entre el campesinado y por lo tanto es necesario difundir información a través de los extensionistas, que critica dicha labor Paulo Freire, y se utiliza a los medios e instrumentaliza el proceso de comunicación social» (Beltrán, 2005, p.8).

De ese modo se realizaron:

- a) *Información de Extensión Agrícola*: Tenía la finalidad de convertir «la información científica y técnica para el mejoramiento de la producción agropecuaria en información de educación no formal al alcance de la comprensión del campesinado carente (...) de alfabetización» (Beltrán, 2005, p.8).
- b) *Educación Sanitaria*: Enfatizaba el uso del contacto interpersonal para «ampliar el alcance y profundizar el impacto de mensajes instructivos para el cuidado de la salud pública» (p. 8), en el caso de lo masivo se recurría a cartillas y carteles para campañas.
- c) *Educación Audiovisual*: Se utilizaban las técnicas audiovisuales, como la grabación radiofónica, la fotografía y la cinematografía para la enseñanza en aula de estrategias pedagógicas innovadoras (Beltrán, 2005).

Y ¿el desarrollo nacional?

En 1967, Luis Ramiro Beltrán hizo un llamado de atención en “Las comunicaciones: instrumento olvidado del desarrollo nacional” sobre el descuido de muchos gobiernos en planificar y emprender el desarrollo (Gumucio y Tufte, 2008). Llegó a esta reflexión producto de sus experiencias de trabajo de campo hacia finales de los 50 y propuso que «los estados y los gobiernos se planteen y construyan políticas de comunicación» (Cadavid, 2006, p.5).

De esta manera, presentó las siguientes propuestas:

Incorporar el desarrollo de las comunicaciones en el plan principal del desarrollo nacional (...).

Incluir fondos en el presupuesto nacional para fomentar el desarrollo de las comunicaciones (...).

Fomentar, intensa y sistemáticamente, la conciencia en la administración pública y entre toda la población, de la importancia del mejoramiento de las comunicaciones al servicio del desarrollo nacional.

Inducir y ayudar a las universidades y otras instituciones superiores de educación a fin de que se establezcan, a escala nacional, preparación profesional en los principios y técnicas de las comunicaciones para especialistas y agentes técnicos sobre el terreno (Gumucio y Tufte, 2008, p. 96).

Al respecto, existía «la necesidad de que los países asumieran la comunicación – entendida más allá de los aspectos infraestructurales y tecnológicos, que han sido siempre los relevantes para los gobiernos - como parte de su institucionalidad y

dimensión estratégica para sus propósitos de planear el orden social y cultura hacia el futuro» (Cadavid, 2006, p.5).

¿Por qué no funciona la comunicación en el proceso de desarrollo?

En 1969, Luis Ramiro Beltrán a través de “Anatomía de la incomunicación” abordó los problemas más graves de la comunicación social en relación con las necesidades de desarrollo nacional en América Latina. Una marcada falta de conciencia de la comunicación al formular políticas de desarrollo; una preferencia exagerada de los organismos de gobierno por un tipo de contenido (la publicidad institucional) y un tipo de canal; el predominio de deficiencias en la infraestructura física (falta de carreteras, electricidad y equipos de comunicación modernos), entre otros aspectos que enfrentaron los impulsores de este campo que debilitaron el proceso.

En el caso de América Latina, esto se debió a cuatro factores, de los cuales tres de estos se relacionaron con «algunas actitudes de los principales encargados de formular políticas y los planificadores del desarrollo en la región. El otro está relacionado con la naturaleza de poder en la sociedad latinoamericana» (Gumucio y Tufte, 2008, p. 97).

La filosofía de la comunicación para el desarrollo

En 1971, Nora Quebral en “La comunicación para el desarrollo en el contexto agrícola” explicó que el propósito de la comunicación para el desarrollo era «fomentar el desarrollo (...). Entonces, ese es el trabajo de la comunicación para el desarrollo: informar y motivar a nivel nacional, sectorial y del proyecto» (Gumucio y Tufte, 2008, p.107), en diferentes aspectos y niveles. Consideraba que la comunicación por el desarrollo «no aboga por una sola línea de acción. Plantea varias opciones y señala el camino hacia una decisión basada en el razonamiento» (2008, p.108).

También en 1975, Juan F. Jamias señaló que «La comunicación para el desarrollo despliega su propia filosofía y principios rectores. El propósito aquí es anunciar categóricamente las ideas principalmente que apuntalaban la comunicación para el desarrollo como área de estudio» (Gumucio y Tufte, 2008, p.186).

De esa forma, Jamias planteaba los siguientes principios rectores:

1. En el contexto del desarrollo se considera que la comunicación está dirigida hacia un objetivo. Se debe señalar que otros estudiosos de la comunicación sostiene que la comunicación es y debe ser “éticamente” no dirigida.

2. En el contexto del desarrollo se asume el valor positivo tácito de aquello por lo que uno aboga, de aquello acerca de lo cual uno comunica [...].
3. El tercer eje conceptual de la comunicación para el desarrollo es su pragmatismo» (Gumucio y Tufte, 2008, p.186).

El Informe Mac Bride

En 1980, el Informe Mac Bride marcó un hito al comenzar a planificar políticas de la comunicación a nivel nacional y mundial. Entre las principales conclusiones a las cuales llegó el informe son:

- a) El estudio de la comunicación en todo el mundo pone de manifiesto la diversidad de las soluciones adoptadas en los diferentes países, según las tradiciones, los diversos modelos de la vida social, económica y cultural, las necesidades y las posibilidades de cada uno de ellos [...].
- b) El presente estudio destaca también la importancia extrema que reviste la eliminación de los desequilibrios y las disparidades en la comunicación, en sus estructuras y, más especialmente, en la circulación de la información. Los países en desarrollo que necesitan reducir su dependencia reivindican un nuevo orden de la comunicación más justo y equitativo.
- c) Nuestras conclusiones se basan en el firme convencimiento de que la comunicación es tanto un derecho fundamental del individuo como un derecho colectivo, que procede garantizar a todas las comunidades y a todas las naciones.
- d) Con ese fin, es indispensable que los países formulen unas políticas nacionales globales de comunicación ligadas a la totalidad de los objetivos de desarrollo social, cultural y económico». (Gumucio y Tufte, 2005, p. 307-308).

A modo de conclusión

De ese modo, se realizó el *Congreso Mundial de Comunicación para el Desarrollo ¿Qué Comunicación para cuál Desarrollo?* en Roma en el 2006, en el cual uno de sus consensos consideraba a la comunicación para el desarrollo como «un proceso social basado en el diálogo que utiliza un amplio espectro de instrumentos y métodos. Busca el cambio a diferentes niveles, como son: escuchar, construir confianza, compartir conocimientos y habilidades, construir políticas, debatir y aprender para lograr un cambio significativo y sostenible. No son relaciones públicas o comunicación corporativa» (Cadavid, 2006, p.15).

El enfoque de la comunicación para el desarrollo «se sustenta en una discusión del concepto de desarrollo, el cual es concebido desde la perspectiva humana, territorial y endógena» (Del Valle, 2007, p.123). Además, presenta «diferentes mensajes: (a) informativos, (b) educativos, (c) de capacitación, (d) de comunicación, (e) de autoexpresión, (f) de recreación, y (g) de manipulación» (p.123).

Crítica al enfoque de comunicación

La crítica que se hace es que el proceso se hizo muy rígido. Además que «las iniciativas planteadas tampoco generan mayores transformaciones, especialmente aquellas asociadas con el posible equilibrio de los flujos informativos a nivel internacional» (Obregón, 2014, p.4). Sin embargo, se destaca que «los debates propiciados por los proponentes del paradigma de dependencia condujeron a una reflexión permanente, generalmente de carácter crítico, frente al rol de los medios y la comunicación en los procesos de desarrollo y cambio social» (p.4).

b. Alternativa, horizontal, dialógica

Este es un enfoque menos institucional que surgió como «una variedad de experiencias inconexas en diversas partes del mundo, y sólo posteriormente se desarrolló la teoría en torno a ellas» (Gumucio y Tufte, 2008, p.23). Se caracterizaba como «iniciativas contestatarias basadas en el derecho a la comunicación, con el propósito de conquistar espacios de expresión en sociedad neocoloniales, neoliberales y represivas» (Gumucio y Tufte, 2008, p.23). Entre sus representantes se encuentran: Paulo Freire (Brasil), Mario Kaplún (Uruguay), Frank Okwu Ugboajah (África) y Rosa María Alfaro (Perú).

Se buscaba que los medios estén accesibles para la población, por ello «campesinos, trabajadores, estudiantes, mineros, mujeres, jóvenes, indígenas y otros sectores marginados de la participación política desarrollaron sus propias herramientas de comunicación porque no tenían acceso a los medios masivos de difusión del Estado o del sector privado» (Gumucio y Tufte, 2008, p.23). Se crearon algunas herramientas como «estaciones de radio comunitarias, boletines populares, grupo de teatro de la calle y en ocasiones, canales locales de televisión. Muchas de estas experiencias destemplaron a los medios de difusión privados dominantes (...) y fueron víctimas de acciones represivas» (p.23).

Se destaca que «el aspecto fundamental de la comunicación alternativa es la apropiación de las herramientas de comunicación (...) un proceso de desarrollo de la capacidad autónoma y colectiva de adoptar la comunicación como herramienta que contribuye al fortalecimiento organizativo comunitario» (Gumucio y Tufte, 2008, p.23). De ese modo, «no se trata simplemente de poseer los instrumentos, una radio, un periódico o un canal de televisión; se trata, sobre todo, de apropiarse de la gestión, de la creación y del

proceso comunicacional que involucra la participación comunitaria» (Gumucio, 2010, p.37).

De ese modo, Mario Kaplún sostiene tres dimensiones básicas de una comunicación popular democrática y eficaz, estas son:

1. Ha de estar al servicio de un proceso educativo liberador y transformador. La comunidad ha de ir formándose con ella, comprendiendo críticamente su realidad y adquiriendo instrumentos para transformarla.
2. Ha de estar estrechamente vinculada a la organización popular.
3. Y ha de ser una auténtica comunicación; es decir, tener como metas el diálogo y la participación (Kaplún, 1987, p. 85).

Asimismo hace un llamado de atención en que «los comunicadores populares somos gente comprometida y esforzada; pero tenemos que ser también gente eficaz. Preocuparnos que nuestros mensajes lleguen» (Kaplún, 1987, p.110).

Cuando señala que los “mensajes lleguen” va más allá de que sean atendidos y comprendidos, significa movilizar a los receptores, que problematicen su realidad, generar diálogo y participación, y promover la toma de decisiones (Kaplún, 1987).

Las primeras experiencias

Las *radioescuelas* en Sutatenza, una aldea andina de Colombia, eran las primeras experiencias participativas de comunicación en Latinoamérica. Se utilizaba la radio para «llegar a brindarle a los campesinos apoyo mediante la comunicación masiva educativa a fin de fomentar el desarrollo rural» (Beltrán, 2005, p.6). Incluía programas producidos por pequeños grupos de vecinos, en el cual los instaban a aplicar lo aprendido a la toma de decisiones comunitarias para procurar el mejoramiento de la producción agropecuaria, de la salud y de la educación. Es decir, «recepción – reflexión – decisión – y acción colectivas» (2005, p.6). Luego aparecieron las radioemisoras promovidas por los mineros en Bolivia a los que Beltrán los describía así:

Unos veinte años antes de que Paulo Freire propusiera devolver la palabra al pueblo, se la tomaron en Bolivia paupérrimos trabajadores indígenas empleados en la extracción de minerales. Resueltos a comunicarse mejor entre sí y a dejarse oír por sus compatriotas en español y en quechua, estos sindicalistas establecieron por sí solos – con cuotas de sus

magros salarios y sin experiencia en producción radiofónica – pequeñas y rudimentarias radioemisoras autogestionarias de corto alcance (2005, p.7).

De ese modo hacían participar a otras organizaciones de su sociedad como escuelas, iglesias, mercados o gente de las canchas deportivas y plazas. Estas radioemisoras «las emplearon democráticamente instaurando en forma gratuita y libre la estrategia de “micrófono abierto” al servicio de todos los ciudadanos» (Beltrán, 2005, p.7). Es así que «al término de la década de 1950 habían logrado formar una red nacional de alrededor de 33 emisoras portadoras de la “vox populi”, algunas de las cuales serían más tarde objeto de violenta represión gubernamental» (Beltrán, 2005, p.7).

Por otro lado, uno de sus representantes de este enfoque, Mario Kaplún crea su país Uruguay el “cassette foro rural”, «un recurso sencillo pero muy útil para propiciar el diálogo a distancia entre agricultores cooperativistas» (p.12).

El papel de la comunicación en medios tradicionales

En África cerca de 1972, Frank Okwu Ugboajah a través de *Un modelo para los medios urbanos-tradicionales: un inventario para el desarrollo africano*, revaloró el papel que desempeña la comunicación en la «cohesión entre los pueblos tradicionales africanos (...). Lo más importante de la comunicación tradicional en África es que su audiencia ha aprendido a asignarle un valor considerable. Dan estabilidad a las instituciones nativas africanas» (Gumucio y Tufte, 2008, p.125).

Tabla 16. En Síntesis: Alternativa, dialógica, horizontal

En Síntesis: Alternativa, dialógica, horizontal

- ◆ Nace en los movimientos sociales, en la lucha contra las dictaduras
- ◆ Rechaza medios masivos hegemónicos
- ◆ Interpersonal, horizontal & dialógica (Freire)
- ◆ Tecnología de comunicación de bajo costo
- ◆ Florecimiento de experiencias de base - radio
- ◆ Desmitificación de las herramientas & tecnología de la información
- ◆ Apropiación de los medios & contenidos
- ◆ Desarrollo del sentido crítico hacia los medios
- ◆ Crítica: aislada, poco impacto, sin evaluación

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

Critica al enfoque de comunicación

Se reconoce que algunas de las limitaciones de este modelo sería que estas experiencias surgieron de forma aislada, en determinadas comunidades y ahí quedaba dicha experiencia. Asimismo, tuvo poco impacto y no se evaluó sus resultados esperados (Gumucio, 2008).

c. Comunicación participativa

La comunicación participativa «se sustenta en una discusión estructural: el modelo de democracia existente y, además, en la diversidad de las experiencias» (Del Valle, 2007, p.123). Se centra «en las personas ha sido el núcleo de la mayor parte de las corrientes teóricas y prácticas principales de la comunicación desde hace muchos años, y que la mayoría de las iniciativas de la comunicación para el desarrollo tienen como propósito primordial empoderar a la gente para que tome decisiones con conocimiento de causa». (Gumucio y Tufte, 2008, p. 821).

Asimismo su ejercicio encuentra dos desafíos como «(a) la problemática del poder, pues al proponer una democracia participativa reubica el poder y la toma de decisiones, y (b) un problema de identificación, pues para el ejercicio de la participación de las comunidades, se requiere recuperar las capacidades autoorganizativas y las dinámicas culturales» (Del Valle, 2007, p.123).

El modelo de comunicación participativa supone pasar:

- «De la lógica vertical a la horizontal.
- De los productos a los procesos.
- De las propuestas a corto plazo a las propuestas a largo plazo.
- De las dinámicas individuales a las colectivas.
- De las condiciones de las entidades que financian a las necesidades de las comunidades.
- Del acceso a la apropiación.
- De la instrucción difusional a la educación comunicacional» (Del Valle, 2007, p.123).

La comunicación participativa y para el cambio social tiene que trabajar en horizontes de «largo plazo», lo cual es «compleja de evaluar en términos de impacto y apoyarla resulta difícil para los donantes» (Gumucio y Tufte, 2008, p.822). Asimismo este tipo de comunicación debe ser y «proporcionar un núcleo y el cimiento de todas las otras intervenciones» (p. 822).

Tabla 17. En Síntesis: Comunicación Participativa

En Síntesis: Comunicación participativa

- ◆ Involucra organizaciones sociales comunitarias
- ◆ Medios y contenidos se definen democráticamente en la comunidad
- ◆ Fortalecimiento de redes sociales organizadas
- ◆ El *proceso* de comunicación es más importante que los productos
- ◆ Apropiación de los medios & gestión
- ◆ Plataforma política de largo plazo

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

Crítica al enfoque de comunicación

Algunas cuestiones se relacionan con la «mirada utópica, o romántica como la denominan algunos autores, a los procesos de desarrollo. Por ejemplo, las referencias al concepto comunidad tienden a desconocer los conflictos y tensiones naturales de los procesos comunitarios» (Obregón, 2014, p.5). Segundo, se critica la «diversidad de acepciones que se manejan sobre el término participación y las dificultades para poder desarrollar procesos participativos consecuentes con los postulados del modelo. El concepto participación incluye diversos tipos y niveles, cuya aplicación a menudo conduce a una falsa o limitada participación y, por el contrario, reduce la posibilidad de toma de decisiones» (p.5). Además, se «maneja una visión idealista de la participación y se asume que esta es deseada o aceptada en todos los entornos socio-culturales» (p.5).

Y por último, «en relación a las perspectivas comunicativas usadas en este modelo generalmente se han orientado a las dificultades relacionadas con los procesos de monitoreo y evaluación que muchas veces no se acomoda a las lógicas de planeación y ejecución de proyectos propuestas por agencias y donantes a nivel internacional» (Obregón, 2014, p.5).

d. Comunicación para el Cambio Social

La comunicación para el Cambio Social «es un proceso de diálogo y debate basado en la participación y en la acción colectiva, a través del cual la propia gente determina lo que necesita para mejorar sus vidas. En el corazón del concepto está la convicción de que las comunidades afectadas entienden mejor su realidad que los “expertos” ajenos a ella» (Gumucio y Tufte, 2008, p.23). Este enfoque se fundamenta «en el diálogo,

público y privado, que permite a las personas decidir lo que son, lo que desean y cómo pueden obtenerlo. El cambio social es un cambio en la vida de un grupo social, según los criterios y parámetros establecidos por el propio grupo» (Del Valle, 2007, p.123). Cuenta con los siguientes «principios rectores: tolerancia, equidad, diferencia, autodeterminación, justicia social y participación activa de todos» (p.123).

Tabla 18. En Síntesis: Comunicación para el Cambio Social

<p>En Síntesis: Comunicación para el cambio social</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Concepto articulado por Fundación Rockefeller, Abril 1997. ◆ Recupera aprendizaje de experiencias comunitarias en el Tercer Mundo. ◆ Proceso de diálogo y debate, basado en la tolerancia, respeto, equidad, justicia social & participación activa de todos los actores. ◆ Rechaza los modelos de comunicación verticales, masivos & jerárquicos. ◆ Apoya el fortalecimiento comunitario & proceso local de toma de decisiones.
--

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

Asimismo presenta cinco características o *fuerzas impulsoras*:

- a) La sostenibilidad de los cambio sociales es segura cuando las personas y comunidades afectadas *se apropian del proceso de comunicación y sus contenidos*;
- b) La comunicación para el cambio social *es horizontal y fortalece los vínculos comunitarios* al amplificar las voces de los más pobres;
- c) Las comunidades deben ser las *protagonistas de su propio cambio* y administrar sus herramientas de comunicación;
- d) En lugar de concentrarse en la persuasión y la diseminación de información, la comunicación para el cambio social *fomenta el diálogo en una relación de igualdad, el debate y la negociación desde dentro de las comunidades*;
- e) Los resultados del proceso de comunicación para el cambio social deben ir *más allá del comportamiento individual* y tomar en cuenta las normas sociales, políticas actuales, la cultura y el contexto de desarrollo general;
- f) La comunicación para el cambio social *busca fortalecer* la identidad cultural, la confianza, el compromiso, la apropiación de la voz y, en general, el empoderamiento de la comunidad;
- g) Rechaza el modelo lineal de la transmisión de información desde un emisor central a un receptor individual y, en cambio, *fomenta un proceso cíclico de interacciones centradas en el conocimiento compartido y la acción colectiva*. (Gumucio y Tufte, 2008, pg. 24).

2.3.3. Necesidad de una Formación académica en Comunicación Participativa

Algunos autores sostienen que hay una invisibilización académica de la comunicación alternativa, comunicación para el desarrollo, comunicación participativa y comunicación para el cambio social. Estas se caracterizan:

- «Por fomentar un tipo de comunicación abiertamente comprometida con las transformaciones sociales, ambos ámbitos constituyen un espacio para el desarrollo del activismo social y la construcción de (nuevos) movimientos sociales orientados a la difusión de flujos simbólicos alternativos a la cultura dominante.
- Producto de su carácter comprometido y cuestionador del status quo, ambas constituyen un fenómeno social constantemente invisibilizado, tanto por los sectores poderosos dentro de la sociedad como por sus instituciones representativas» (Barranquero y Saéz, 2010, p.10).

Debido a que algunos programas de enseñanza universitaria de comunicación se limitan únicamente a dos escuelas teóricas tradicionales como funcionalista (estadounidense) y crítica (europea). Como señalan Alejandro Barranquero y Chiara Saéz (2010):

La historiografía tradicional de la teoría de la comunicación ha tendido a adoptar una visión occidental y limitada del campo, al relatar sus orígenes y principales hitos históricos como una contribución esencialmente estadounidense y europea, con aportaciones o “subsidiarias” de otras regiones -Latinoamérica, Asia y África-, consideradas, de menor valor, cuando no meras disputas “ideológicas” o “políticas” y, por consiguiente, acientíficas (p.12)

Por su parte, Alejandro Barranquero y Eliana Herrera (2012) proponen algunas características fundamentales para la formación especializada en comunicación, desarrollo, participación y cambio social. La primera sería que los programas formativos entiendan a la comunicación como un proceso articulador y facilitar de cambios, que ayude a resolver los conflictos sociales y apuesten por la mejora de las condiciones de vida.

La comunicación como proceso articulador y facilitador de dinámicas de cambio, a partir de la comunicación dialógica esencial para la construcción de escenarios de paz y resolución de conflictos que conduzcan al mejoramiento de las condiciones de vida de individuos y comunidades en un marco de reconocimiento y respeto de los derechos fundamentales y la autodeterminación de los pueblos (p.13)

El segundo es que estos programas formativos deben enseñar a comprender desde otras formas a la comunicación, «son estos programas de posgrado en comunicación,

desarrollo y cambio social los llamados a construir otras maneras de comprender la comunicación en el marco de la necesidad de descolonizar las ciencias sociales en particular para descolonizar el pensamiento y la visión del mundo hegemónica construida desde la perspectiva del desarrollo y el progreso» (p.13-14).

Para el 2009, el *Mapa de los Centros y Programas de formación en Comunicación y Periodismo en América Latina y el Caribe*, realizado por la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social (Felafacs), señala que existen 1742 centros de enseñanza universitarios en América Latina y el Caribe. Sin embargo, «revela la ausencia de programas de posgrado con énfasis en comunicación, desarrollo y cambio social, a pesar de las enormes necesidades de los países de contar con un perfil de comunicador especializado» (Barranquero y Herrera, 2012, p.5).

Debido a un enfoque de mercado, «este desequilibrio deriva de un escenario universitario marcado, desde hace décadas, por un imparable proceso de mercantilización y de desmantelamiento de las ciencias sociales y humanas; esto es, una formación concebida de acuerdo a las demandas del mercado laboral y por completo ajena al desarrollo integral y humanístico del individuo» (Barranquero y Herrera, 2012, p.5).

En el 2002, sólo 5 universidades en América Latina incluían el enfoque de Comunicación para el Desarrollo, según Gumucio y Hunt, además los contenidos de enseñanza variaban y se tenía dificultad en conseguir profesores con ese tipo de experticia. Dichas universidades eran: «Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú; Universidad de Tucumán, Argentina; Universidad Andina S. Bolívar, Bolivia; Universidad Diego Portales, Chile; Universidad Rafael Landívar, Guatemala; -y- Brasil, “independientes”» (citados por Irigoin et al., 2002, p.66).

Por su parte, Alejandro Barranquero y Eliana Herrera (2012) consideran que «existen en torno a una treintena de programas de formación de posgrado en comunicación, desarrollo y cambio social repartidos por todo el planeta. El impulso más importante se da en Latinoamérica, continente pionero en la disciplina, en el que se sitúan más de un tercio de los programas» (p.7). Aunque señalan que es muy poco, «una cifra a todas luces escasa en comparación con otras disciplinas del ramo en las que los programas formativos parecen aumentar en progresión geométrica: comunicación política,

marketing, publicidad y relaciones públicas, nuevas tecnologías de la información, etc.» (p.5).

De los cuales destacan los autores los siguientes posgrados seleccionados debido a tres motivos: «por ser pioneras, por su ejemplar concepción curricular o porque están marcando el devenir de la formación en el campo» (p.9).

1. Filipinas: Colegio de Comunicación y Desarrollo de la Universidad de Filipinas Los Baños en La Laguna (UPLB). Ofrece los tres niveles de estudios – licenciatura, maestría y doctorado. Contó como pionera de la disciplina a Nora Quebral.
2. Estados Unidos: La Universidad de Ohio brinda el Master en Estudios de Comunicación y Desarrollo (*MA in Communication & Development Studies*), desde el 2010, organizado por el Centro de Estudios Internacionales (*Center for International Studies-CIS*). En sus inicios el programa estuvo liderado por Josep Rota, y luego por Rafael Obregón.
3. Colombia: La Universidad del Norte en Barranquilla brinda la Maestría en Comunicación, con énfasis en la comunicación para el cambio social, desde el 2005. Entre sus colaboradores se encuentran: Alfonso Gumucio-Dragón, Rafael Obregón, Clemencia Rodríguez o Thomas Tufte.
4. Suecia: La Malmö University brinda el Master en Comunicación para el Desarrollo (*MA in Communication for Development*), desde el 2000.
5. Australia: La Universidad de Queensland en Brisbane, a través del Centro para la Comunicación y el Cambio Social (*Centre for Communication and Social Change*), brinda el Master en Comunicación, con énfasis en Comunicación para el Desarrollo.
6. Sudáfrica: La Universidad KwaZulu-Natal en Durban, a través del Centro de Comunicación, Medios y Sociedad (*Centre for Communication, Media & Society-CCMS*), brinda el Master y el Doctorado en Medios, Desarrollo y Comunicación para la Salud Pública (*MA & Ph.D in Media, Development & Public Health Communication*).

A su vez, resaltan principales asociaciones de investigación en comunicación que cuentan con las especialidades de Comunicación Participativa, Desarrollo y Cambio Social (Barranquero y Herrera, 2012):

1. International Association for Media and Communication Research (IAMCR)
2. Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación (ALAIC)
3. International Communication Association (ICA)
4. Ørecomm
5. La Iniciativa de la Comunicación
6. Consorcio de la Comunicación para el Cambio Social (CFSC)
7. Red OURMedia- NUESTROS Medios
8. Community Media Forum Europe (CMFE)
9. Asociación Mundial de Radios Comunitarias (AMARC)
10. Asociación Mundial para la Comunicación Cristiana (WACC)
11. Instituto Latinoamericano de Comunicación para el Desarrollo (ILCD). Paraguay, 2011.
12. Red Europa-América Latina de Comunicación y Desarrollo (REAL-CODE)

2.3.4. Perfil del Comunicador con enfoque participativo

El reto que se abre para los comunicadores en la actualidad es ser gestores de la comunicación que facilite los cambios sociales a favor de las comunidades. Como señala Gumucio (2008) se necesita de “nuevos comunicadores”, en su mayoría autodidactas porque obtienen su experiencia en campo, son pocos y están dispersos (Irigoin, 2002). Los profesionales que opten por especializarse en este enfoque tienen que «encontrar un equilibrio entre una forma muy práctica de enfrentar la realidad social, y la capacidad de elaborar y conceptualizar estrategias» (Gumucio, s/a, s/p), por lo que reconoce la gran demanda de este perfil profesional:

Los procesos de cambio social necesitan de un nuevo comunicador que facilite el diálogo intercultural. El perfil de este comunicador es una suma de conocimientos y experiencias que, por el momento, no se ofrecen en los programas de las universidades. La necesidad del nuevo comunicador existe, la demanda crece en las organizaciones de desarrollo y en las propias comunidades, pero no hay una oferta clara (Gumucio, 2004, p.18).

De esa forma se plantea las siguientes premisas del perfil del nuevo comunicador, en base a la propuesta de Gumucio, adaptada al enfoque participativo.

Tabla 19. En Síntesis: Nuevo Comunicador

En Síntesis: Nuevo comunicador

- ◆ Equilibrio entre teoría & práctica.
- ◆ Experiencia directa en proyectos de desarrollo.
- ◆ Conocimiento de técnicas de comunicación.
- ◆ Pensamiento estratégico, de largo plazo.
- ◆ Comprensión de la tecnología como herramienta.
- ◆ Flexibilidad en el uso alternativo de los medios.
- ◆ Asumir un rol de servicio, facilitador de procesos.
- ◆ Trabajar inmerso en la identidad cultural & social.
- ◆ Promover el diálogo y el debate.

Fuente: Gumucio, Alfonso (2008). Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo. [Diapositiva]. México.

1. El nuevo comunicador debe comprender que la tecnología sólo es una herramienta.

El papel de la tecnología es de apoyo en el proceso de comunicación, pero no implica que se deba depender únicamente de esta. Así Gumucio señala que « la tecnología no implica necesariamente computadoras, equipos de radio o acceso a Internet. Un lápiz o un tarro de pintura pueden ser las herramientas apropiadas en una situación concreta» (2004, p.19).

2. El nuevo comunicador debe comprender que la comunicación participativa trabaja esencialmente con culturas y que se necesita una sensibilidad y compromiso para apoyar el proceso de cambio social en los países empobrecidos, que sólo tienen su identidad cultural como fuerza.

Por ello es importante que el desarrollo y cambio social que se impulsen deben realizarse «dentro de un proceso de intercambios culturales horizontales y respetuosos» (Gumucio, s/a, s/p).

3. El nuevo comunicador debe estar familiarizado con el siguiente concepto: en comunicación participativa el proceso es más importante que el producto.

Este es un énfasis importante dado que más que el fin importa los medios cómo se realiza los procesos comunicativos que apuestan por un cambio social. Es así que «en periodismo, los artículos, los documentales de video o los programas de radio son

resultados del trabajo profesional. Pero para un comunicador para el desarrollo el resultado es el mismo proceso de trabajo desde la comunidad y con la comunidad» (Gumucio, 2004, p.20).

Es decir, que «el proceso de comunicación con la gente y dentro de las comunidades es más importante que las ayudas impresas o audio-visuales que puedan surgir de esa dinámica. Es en el proceso de comunicación y participación que se inicia el cambio social» (Gumucio, s/a, s/p).

Asimismo debe saber facilitar la comunicación y el diálogo, para ello Gelfius (2000) nos presenta el Perfil de un buen facilitador:

- Tener fe en la gente y en sus capacidades.
- Crear una atmósfera de confianza.
- Tener cualidades de paciencia y capacidad de escuchar.
- Estar consciente de sus límites y siempre dispuesto a aprender.
- Tener confianza en sí mismo sin arrogancia.
- Respetar las opiniones y no imponer las suyas.
- Ser creativo.
- Ser flexible, adaptar los métodos a la situación y no seguir programas rígidos.
- Ser sensible al estado de ánimo y a la sensibilidad de los participantes.
- Tener buenas capacidades para dibujar y escribir.
- Tener capacidad de síntesis y análisis (p.5).

2.3.5. La Comunicación Participativa en los Programas o Proyectos Sociales

La población debe participar en el programa o proyecto social que pretende lograr un cambio para mejorar su calidad de vida, estilo de vida entre otra apuesta, sin ello se correría el riesgo de no ser efectivos.

Así lo señala Juan Díaz Bordenave:

Lo que se viene descubriendo recientemente es que muchos proyectos de desarrollo, considerados EFICACES porque aparentemente alcanza un impacto temporario y EFICIENTES, porque lo hacen en un gasto mínimo de recursos y de tiempo, no son EFECTIVOS, es decir, no son absorbidos por la población como algo propio, bien porque carecen de validez cultural y social, bien porque la población no fue llamada a participar en todo el proceso de su formulación y ejecución (1978, p.42).

En ese sentido, la conferencia de Bellagio realizada en Italia en el 2002 creó un mapa funcional de la comunicación para el desarrollo y cambio social (tabla 19) en las que

define el propósito clave, funciones, unidades y elementos de competencia. Esto significa que «un mapa funcional no representa lo que una persona debe saber y poder hacer, sino el campo en su totalidad» (Irigoin, 2002, p.10). Este mapa fue creado por distinguidos profesionales como Rosa María Alfaro (Perú), Alfonso Gumucio (Bolivia), Jan Servaes (Bélgica), Thomas Tufte (Dinamarca), Elizabeth Fox (Estados Unidos), Denise Gray-Felder (Estados Unidos), María Irigoin (Chile) y Le Nhan Phuong (Vietnam), entre otros.

De esa forma en consenso se logró establecer el propósito clave del campo profesional: «utilizar la comunicación para facilitar los esfuerzos de las personas por lograr mejoras sostenibles en el bienestar individual y colectivo» (Irigoin et al., 2002, p.11), el cual tiene dos **funciones claves** como:

1. Permitir o facilitar el diálogo con las comunidades y al interior de éstas en apoyo a procesos sostenibles de definición de políticas y toma de decisiones y fijar metas viables que requerirían la contribución de enfoques de comunicación.
2. Utilizar estrategias, métodos y recursos de comunicación para alcanzar las metas actuales y fortalecer la capacidad de abordar los problemas de desarrollo futuros y las cuestiones relacionadas con el cambio social (p.11).

2.3.5.1. Importancia de la comunicación en programas y proyectos de desarrollo

La presente investigación plantea los siguientes tres puntos por el cual se debe trabajar con mayor rigurosidad el componente comunicativo dentro de un programa o proyecto de desarrollo.

1. **Facilita la sostenibilidad de los cambios sociales a partir de la búsqueda de apropiación del proceso de comunicación y sus contenidos por los participantes.**

La apropiación proporciona voz y oportunidad sin restricciones ni censura de las personas que asumen un compromiso por continuar con el proyecto dado que responde a sus necesidades.

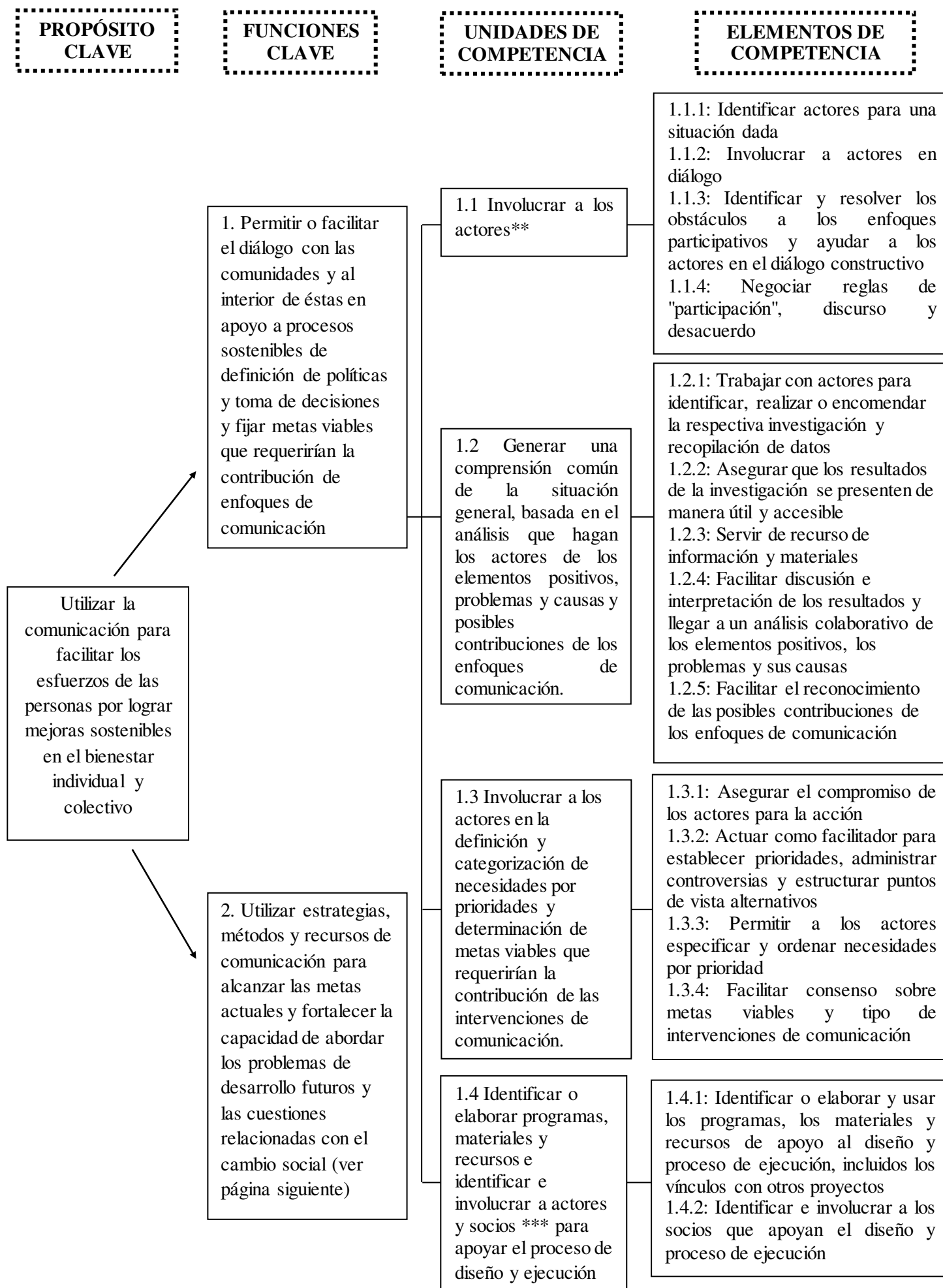
2. **Fomenta el diálogo en una relación de igualdad, el debate y la negociación desde dentro de las comunidades.**

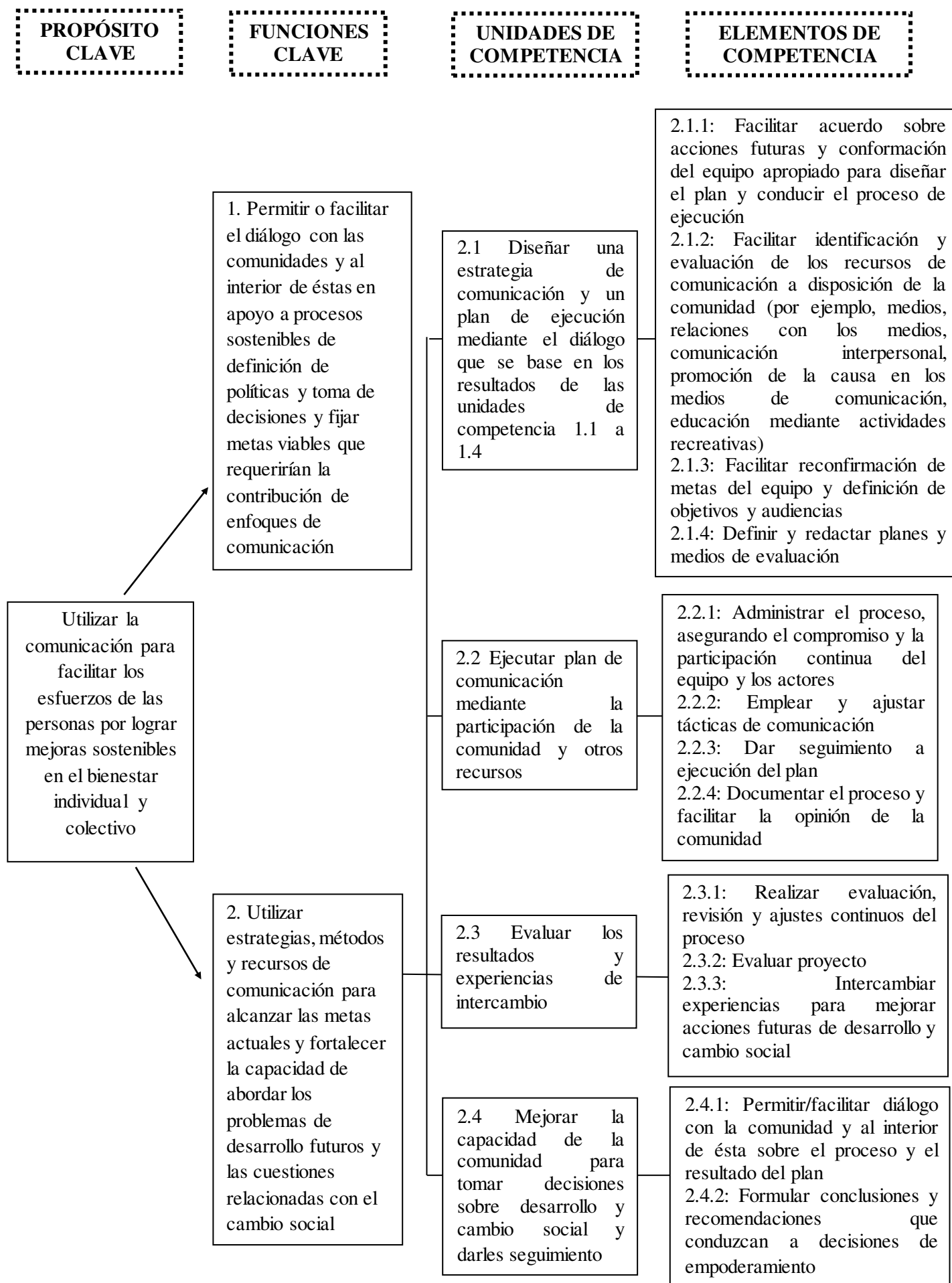
Con los diferentes actores beneficiados y no beneficiados de la realización del proyecto dado que siempre se existe una confrontación de poder y de intereses en las zonas de intervención.

- 3. Concibe a las personas como agentes del cambio y no como “objetos” o “beneficiarios” por ello establece una comunicación horizontal y busca su participación en el proceso.**

Esta debe favorecer la organización, el análisis y toma de decisión en conjunto, es decir, la democratización del desarrollo.

Tabla 20. La Comunicación Participativa en los Programas Sociales





2.3.5.2. Enfoque de Comunicación Participativa en programas de lucha contra la pobreza y cambio social

El enfoque de comunicación participativa en programas de lucha contra la pobreza y cambio social usado en la presente investigación es que la comunicación debe facilitar los esfuerzos de las personas en situación de pobreza para lograr mejoras sostenibles en el bienestar individual y colectivo. La pobreza es entendida como un fenómeno masivo, estructural, y permanente denegación de los derechos de las personas en su dignidad de ser humano, es la privación de las capacidades básicas y no solo como una falta de ingresos monetarios.

Las principales características de la comunicación participativa son: facilitar la sostenibilidad de los cambios sociales a partir de la búsqueda de apropiación del proceso de comunicación y sus contenidos por los participantes. Fomenta el diálogo en una relación de igualdad, el debate y la negociación desde dentro de las comunidades en apoyo a procesos sostenibles de definición de políticas y toma de decisiones y fija metas viables que requieran la contribución de enfoques de comunicación. Y concibe a las personas como agentes del cambio y no como “objetos” o “beneficiarios” por ello establece una comunicación horizontal y busca su participación en los procesos.

2.4. Diálogo

El diálogo es un pilar básico en el trabajo de los proyectos de desarrollo, una práctica necesaria con las comunidades que son beneficiarias de dichos proyectos. El diálogo es analizado desde cuatro posturas teóricas por los autores Adriana Botero y Rafael Obregón (2011).

2.4.1. El diálogo como un modelo de comunicación

El primer aspecto concibe el dialogo como un modelo de comunicación, donde la comunicación es entendida por el modelo dialógico «como un proceso horizontal de coconstrucción de significado» (Botero y Obregón, 2011, p.193). Según Kaplún (2006) menciona que «la comunicación es el arte de crear significados», en el cual todos los participantes tienen la misma responsabilidad y el mismo poder en potencia» (citado por Botero y Obregón, 2011, p.194).

La comunicación, según el modelo dialógico «va más allá del énfasis en la producción de medios masivos, porque el diálogo se enfoca hacia los intercambios interpersonales de significado para el cambio social» (2011, p.195). Un aspecto importante a considerar es que «el diálogo implica un compromiso moral en el cual el otro es visto como un ser humano y no como una herramienta por ser explotada» (p.195). El diálogo puede hacer que «las personas sean críticas y conscientes acerca de la información que reciben y de los contextos en los que viven» (p.195).

2.4.2. El diálogo como comunicación interpersonal y reconocimiento del otro

El diálogo también es concebido como una comunicación interpersonal y reconocimiento del otro. Así, «diálogo no es un intercambio de ideas, sino una red de significados en la que los hablantes utilizan palabras con múltiples intenciones y diversas connotaciones» (p.196). De esa manera, la comunicación «no es un acumulado de información intercambiado por los individuos, sino un evento entre dos seres humanos, en el cual “el lenguaje es consumado como una secuencia, en discurso y contra-discurso» (p.195).

La visión del otro como ser humano, propuesta por Buber (1958), «está relacionada con su idea de la relación yo-tú, es decir, una relación en la que el otro no es un eso sino un tú y, en consecuencia, un espíritu que tiene tanto valor como yo» (citado por Botero y Obregón, 2011, p.195). Es así que «el otro ya no es visto como subdesarrollado e ignorante, sino que se convierte en un ser humano con el mismo estatus del diseñador de políticas o del país desarrollado» (p. 194).

Por otro lado, Miquel Rodrigo (1999) resalta la importancia de aprender a sostener un diálogo intercultural que ayuda a una comunicación apropiada entre personas con culturales diferentes.

Debe realizarse dentro de la mayor igualdad que sea posible. Esto no significa ignorar la existencia de posiciones de poder distintas entre los interlocutores. Se trata de reconocerlas e intentar reequilibrarlas en lo posible. Ténganse en cuenta que ni el paternalismo ni el victimismo son actitudes adecuadas para el inicio de una comunicación intercultural eficaz (Rodrigo, 1999, p.81).

2.4.3. El diálogo como proceso de deliberación pública

Un tercer aspecto, es que el diálogo se concibe como un proceso de deliberación pública. Según Jacobson y Kolluri (2006) afirman «por medio del diálogo que una determinada comunidad puede identificar sus problemas y decidir qué debe hacerse para superarlos» (citado por Botero y Obregón, 2011, p.197). Agrega Parks et al (2006) que es un «proceso a través del cual las personas pueden identificar obstáculos y desarrollar estructuras, políticas, procesos y medios comunicativos u otras herramientas de comunicación para lograr los objetivos que ellos mismos han trazado y definido» (p.197).

De esa manera, autores como Barranquero (2006) afirma que se están utilizando las ideas de Habermas sobre el ‘consenso dialógico’, considerado como «acuerdos temporales entre los actores en el escenario de comunicación» (citado por Botero y Obregón, 2011, p.197). El concepto de diálogo es relacionado con la “acción colectiva”, según Figueroa (2006), «en la cual los miembros de una comunidad toman acciones grupales para resolver un problema común» (p.197)

De acuerdo a la revisión de la literatura sobre Comunicación para el Desarrollo y Comunicación para el Cambio Social, «el diálogo es entendido por un amplio rango de autores como charla, discusión o conversación entre grupos con diferentes perspectivas acerca de un mismo asunto. Adicionalmente, el diálogo es estudiado como un medio para resolver problemas, negociar, tomar decisiones y reflexionar acerca de un determinado problema» (Botero Obregón, 2011, p. 197).

También, la noción de diálogo es un elemento fundamental dentro del enfoque de la comunicación participativa, dado que los son «democratizar los procesos comunicativos para que los miembros de la comunidad puedan involucrarse en actividades de producción de mensajes y significados, diseño de proyectos, toma de decisiones, entre otros» (Jacobson y Kolluri, 2006, citado por Botero y Obregón, 2011, p.197).

2.4.4. ¿Diálogo para el cambio social?

Finalmente, hay una interrogante si el diálogo puede contribuir al cambio social. Entre sus principales retos sería

a. usar el diálogo en su sentido verdadero; b. definir claramente cómo entendemos y cómo utilizamos el diálogo en un proceso particular de CDCS; c. integrar el diálogo a un sistema más amplio, en el cual la dimensión dialógica es una entre muchas otras que ayudan a los líderes, las comunidades y los individuos a contribuir a mejoras en el ámbito social (p. 201)

Sin embargo, ese ejercicio del diálogo se enfrenta a intereses de una *práctica social agonista y compleja*, como refiere el sudafricano Stefan Sonderling (1997):

Son los científicos sociales moralizadores quienes no entienden estas realidades [...]. El concepto de la comunicación como diálogo platónico es estático y no capta la lógica de la comunicación como práctica social agonista y la complejidad de la interacción entre los actores implicados en la implementación del desarrollo a nivel de la población (Gumucio y Tufte, 2008, pg. 783).

2.4.5. Condiciones ideales para el diálogo

Jürgen Habermas (1979) en su Teoría de Acción Comunicativa plantea la situación ideal del diálogo en el cual están presentes cuatro pretensiones de validez (Jacobson y Kolluri, 1999, p.1047).

1. Verdad: la veracidad del contenido propositivo en el enunciado del hablante.
2. Corrección: lo apropiado de la afirmación hecha por el hablante en el contexto específico de la situación según las normas culturales.
3. Sinceridad: la autenticidad de las buenas intenciones del hablante en la comunicación.
4. Inteligibilidad: la comprensión de la expresión utilizada.

En ese sentido, los autores basados en la teoría de Habermas, formulan preguntas que ayudan a evaluar el diálogo entre agentes y la población plantean local, según las condiciones ideales (Jacobson y Kolluri, 1999, p.1049-1050):

1. ¿Es correcta la comunicación del comunicador; es decir, está la información ofrecida libre de distorsiones y confiable? (Verdad).
2. ¿Es legítimo el papel del comunicador, dado su papel y la participación de otras partes interesadas, tales como grupos sociales, organismos y naciones, en el proceso de desarrollo? (Corrección).
3. ¿Se ofrece la comunicación sinceramente, de buena fe, sin ser manipuladora, de parte tanto de la persona como de cualquier organización de la cual provenga la persona? (Sinceridad).

4. ¿Es la comunicación del comunicador comprensible para los demás; es decir, se está tomando en cuenta adecuadamente el idioma, los factores culturales y el diseño del mensaje? (Inteligibilidad).

Estas condiciones ideales sugeridas por los autores son referencias importantes pero también reconocen que no se puede generalizar su uso en el desarrollo nacional, por considerar esta teoría con enfoque lineal de la historia, tiende al universalismo cultural y se considera muy idealista la situación ideal de diálogo al no mencionara sobre las intenciones para lograr acuerdos (Jacobson y Kolluri, 1999). Son algunas cuestiones que estas condiciones pueden ser factibles en ciertos contextos comunicativos.

2.5. Acceso a la información e Información

2.5.1. Acceso a la información

La UNESCO (1977) en una reunión de Belgrado define acceso como el «uso de los medios a favor del servicio público. Se puede definir en términos de oportunidades disponibles al público para escoger programas variados y relevantes y para tener medios de retroalimentación para transmitir sus reacciones y demandas a los organismos de producción» (Servaes y Malikhao, 2007, p. 48). De esta manera, tanto los «enfoques dirigidos a la producción como a la recepción del ‘acceso’ se pueden considerar como relevantes para entender los ‘medios comunitarios’» (2007, p.48). Por ello presentan el siguiente esquema (tabla 21):

Tabla 21. Acceso y participación de la comunidad

Producción de significado	Recepción de significado
<i>Acceso a la organización productora de contenidos</i>	<i>Acceso a los contenidos considerados relevantes</i>
a. Posibilidad de producir contenido y que sea difundido	a. Posibilidad de recibir e interpretar contenidos
<i>Participación en los contenidos producidos</i>	
a. Co-decisión sobre contenidos generales	
<i>Participación en la organización productora de contenidos</i>	
a. Co-decisión sobre la política	a. Evaluación de los contenidos

Fuente: SERVAES, Jan y MALIKHAO, Patchanee (2007). Comunicación Participativa: ¿El nuevo paradigma? En *Redes.com*. (4), p.49.

Es importante reconocer que hay grandes diferentes entre acceso y participación, dado que los dos conceptos se refieren determinados aspectos, así Pasquali presentaba en su tiempo las siguientes definiciones:

Por *acceso* se entiende aquí la capacidad de acceder a, o de utilizar libremente, en calidad de perceptores, todas las fuentes y canales de envío de mensajes, sin restricciones de ninguna especie y en condiciones de absoluta igualdad. [...] Por *participación* se entiende aquí la capacidad de utilizar, en calidad de creadores y emisores de mensajes, todas las fuentes y canales de emisión, sin restricciones de ninguna especie y en condiciones de absoluta igualdad (Gumucio, 2011, p. 6).

2.5.2. Información

Para Gary Kreps, la información es «la variable mediadora que conecta la comunicación con la organización» (1995, p.13). Asimismo la considera «un producto (resultado) de la comunicación y la creación de significados que sirve a las personas para comprender y predecir el mundo que los rodea» (1995, p.15).

La información es «uno de los factores fundamentales para la formulación y la gestión del desarrollo. Es un campo neurálgico de empoderamiento y, como tal, implica una postura ética y política frente a su dominio y su uso. Tiene, además, una función productiva esencial, en el dominio tecnológico y la administración de los recursos» (Ángel, 2011, p.124). Asimismo requiere algunos criterios para su manejo de la información como estar al servicio del desarrollo, tener acceso público, ser veraz, estar actualizada y fomentar una actitud proactiva, como propone Darío Ángel (2011), en el tabla 22.

Tabla 22. Criterios para el manejo de la Información al servicio del Desarrollo

Criterios para el manejo de la Información al servicio del Desarrollo

- La información debe estar al servicio del desarrollo.
- La información debe tener acceso público y, por tanto, debe codificarse de acuerdo con los diferentes contextos culturales, de modo que debe estar al servicio de los sectores populares.
- La información pública debe ser veraz. Es decir, debe sustentarse en fuentes confiables y con sistemas de captura y sistematización explícitos, con el fin de tener acceso a la comprobabilidad.
- La información debe ser actualizada. Es decir, debe alimentarse de manera permanente, de acuerdo con la dinámica global.
- Se debe fomentar una actitud proactiva frente a la información. Es decir, se debe fomentar una lectura crítica de la información y se debe desarrollar una capacidad de producción de información.

Fuente: Ángel, Darío. (2011). "Capital social comunicativo". *Equidad & Desarrollo*, 0(15), p.125. Universidad Autónoma de Manizales; Colombia.

Asimismo debe considerarse algunas prácticas en la divulgación de información en los proyectos sociales de empresas, y también para el caso de los programas sociales. Estos principios, planteados por la Cooperación Financiera Internacional (2007) son:

- *Divulgar la información a tiempo.* Los beneficiarios del programa deben ser informados oportunamente sobre los cambios en la administración del programa, ajustes que les pueden afectar como también, en caso se requiera, brindar información pertinente a los actores sociales correspondientes para su participación en la toma de decisiones.
- *Divulgar información objetiva:* «Se debe evitar exagerar los aspectos positivos, como las oportunidades de empleo, o desestimar los aspectos negativos» (p.29).
- *Proporcionar información significativa:* a través de «un formato y lenguaje de fácil comprensión y adaptados al grupo de interesados a quienes se desea transmitir la información. Lo que se persigue es que la información proporcionada permita a la gente y a las organizaciones formarse una opinión fundamentada sobre los cambios que afectarán sus vidas» (p.29).
- *Asegurar la facilidad de acceso a la información:* los beneficiarios deben recibir y entender la información de forma fácil. «Por ejemplo, la exigencia reglamentaria de divulgar la información en lugares abiertos al público general (oficinas de las entidades públicas del medio ambiente, autoridades locales de planificación, etc.) es un medio necesario, pero no suficiente» (p.30).

Sobre todo en los casos de los beneficiarios que permanecen más tiempo en su pueblo que ir a la ciudad. Entonces ahí es «más constructivo divulgar información por medio de reuniones públicas, encuentros más pequeños de subgrupos específicos de interesados, canales e intermediarios individuales (como el jefe de un consejo local, o dirigentes religiosos o tradicionales)» (p.30). También se puede optar, según el caso, por informar a través de los medios masivos (periódicos, programas de radio o televisión) o «carteles en la orilla de los caminos o correspondencia directa» (p.30).

2.6. Participación

La participación es un derecho ciudadano y a la vez una responsabilidad compartida para intervenir en las decisiones.

Es un derecho de ciudadanía, una acción colectiva y social que genera un compromiso y por lo mismo una responsabilidad compartida que permite intervenir en las decisiones, crea oportunidades para el desarrollo de capacidades -sobre todo para aquellas personas que tradicionalmente han sido excluidas- y favorece o expresa un sentimiento de identidad a una comunidad, siempre y cuando se practique en clave de equidad. Para ello, es imprescindible partir de las experiencias e intereses de las personas participantes (Folgueiras, P. 2005: 58-74).

La participación debe propiciar la organización, el análisis y toma de decisión en conjunto, es decir, propiciar la democratización del desarrollo. A partir de la experiencia del Programa Nacional de Solidaridad (Pronasol) en México que incorpora el discurso de la participación con los beneficiarios, Landázuri (2010) señala lo siguiente:

El discurso de la participación estaba por encima de una verdadera intención de democratización del desarrollo. Se trataba de legitimar con ese discurso, una nueva relación sociedad Estado, más que una nueva práctica de participación que pusiera por delante la voz de los sujetos sociales y que apuntalara a un cambio social que fortaleciera la capacidad de los sujetos de construir sus propias estrategias, desde su propia lógica.

La participación que queremos resaltar no se refiere a la participación efímera, coyuntural, sino la que propicie la organización, el análisis y toma de decisión conjuntos, en ese sentido, si bien en algunos casos el programa dejaba huella, difícilmente trascendieron la existencia de recursos y el padrinazgo de las instituciones (p. 671).

De ese modo se reconoce que la participación tiene un papel preponderante en el fortalecimiento de la democracia. Pero hay que reconocer que en dichos procesos influye las relaciones de poder, así Cornwall (2003) enfatiza que: «las relaciones de poder permean cualquier espacio de participación. Los espacios que los poderosos ponen a disposición pueden ser enmarcados exclusivamente para dar lugar solamente a una influencia ciudadana restringida, colonizando la interacción y sofocando el disenso» (citado por Landázuri, 2010, p.669).

Los espacios de la participación en el desarrollo se clasifican en tres ámbitos según propone Andrea Cornwall (2003):

1. Instituciones estables, espacios de consulta o descentralización democrática, en que los ciudadanos son parte del engranaje de la gestión pública.
2. Formaciones efímeras, espacios transitorios, en los que se delibera sobre políticas o servicios prioritarios.

3. Interfases alternativas, espacios de participación ciudadana fuera del estado, de iniciativa ciudadana (citado por Landázuri, 2010, p.665).

El Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo de Hegoa, precisa que la participación es el «proceso por el que las comunidades o diferentes sectores sociales, sobre todo marginados o excluidos, con intereses legítimos en un proyecto, programa o política de desarrollo, influyen en ellos y son implicados en la toma de decisiones y en la gestión de los recursos, siendo así actores de su propio desarrollo».

Por su parte Geilfus (1997) menciona que «participar debe significar como dice tomar parte en las decisiones y las responsabilidades desde el sitio en el que se está, desde la función que se ocupa, para ello es necesario el diálogo y por supuesto la organización» (Dueñas y García, 2012, p.6). Lo que también implica «involucrarse personalmente en las tareas necesarias, insistir en aquellos aspectos que se quieren modificar o mejorar, pero siempre desde el acuerdo y el respeto, no desde la fuerza y la coacción» (p.6). El autor hace énfasis que se trata de «dar ideas como concretarlas; en definitiva participar es conocer, es aceptar y compartir, es trabajar y dar soluciones, es estar siempre consciente de la importancia de formar parte de algo» (p.6).

2.6.1. Escalera de la Participación

Una forma de medir del grado de participación es con la Escalera de Participación que es propuesta por primera vez por Sherry Arnstein en 1969 (Espinosa, 2011). La escalera presente ocho niveles que inicia la participación con la manipulación hasta llegar al control de los ciudadanos.

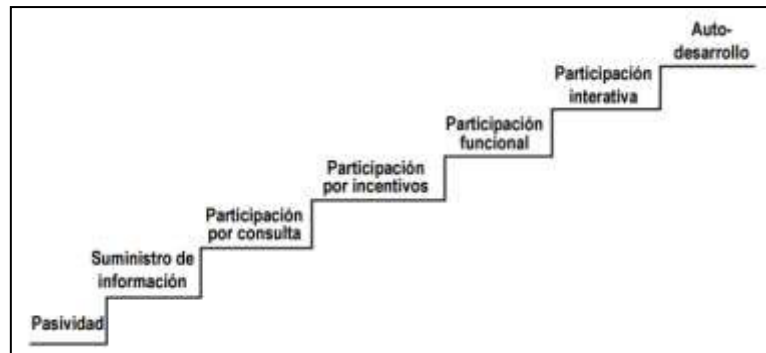
Figura 1. Escalera de Participación de Sherry Arnstein (1969)



Fuente: Espinosa S., A. (2011). Escalera de la participación ciudadana (Arnstein). p.5.

Por otro lado, Frans Geilfus en 2002, plantea «una escala de participación que permite diagnosticar el estado actual de las personas y su nivel de compromiso, y en consecuencia saber dónde y en qué medida intervenir» (2012, p.3).

Figura 2. Escalera de Participación de Geilfus (2002)



Fuente: Geilfus, Frans (2002). *80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación*. p.5

De esa manera cada nivel se refiere a:

- **Pasividad:** es cuando «las personas participan cuando se les informa; no tienen ninguna incidencia en las decisiones y la implementación del proyecto» (p.3).
- **Suministro de información:** «las personas participan respondiendo a encuestas; no tiene posibilidad de influir no siquiera en el uso de que se va a dar a la información» (p.3).
- **Participación por consulta:** Es cuando los agentes externos consultan a las personas sobre su punto de vista; sin embargo esto no tiene incidencia en las decisiones (Gelfius, 2002)
- **Participación por incentivos:** «las personas participan proveyendo principalmente trabajo u otros recursos (tierra para ensayos) a cambio de ciertos incentivos (herramientas, alimentos, etc.); el proyecto requiere su participación, sin embargo las personas no tienen incidencia directa en las decisiones» (p.3).
- **Participación funcional:** es cuando las personas forman grupos de trabajo acorde a objetivos determinados por el proyecto. Estos «no tienen incidencia sobre la formulación, pero se los toma en cuenta en el monitoreo y el ajuste de actividades» (p.3).

- **Participación interactiva:** «los grupos locales organizados participan en la formulación, implementación y evaluación del proyecto; esto implica procesos de enseñanza y aprendizaje sistemáticos y estructurados, y la toma de control en forma progresiva del proyecto» (p.3).
- **Auto-desarrollo:** Es cuando «los grupos locales organizados toman iniciativas sin esperar intervenciones externas; las intervenciones se hacen en forma de asesoría y como socios» (p.3).

2.6.2. Participación ciudadana

La participación ciudadana si se aborda *desde la lógica estatal* se trata de inclusión política, sostiene Rivera (1998):

[...] es como un proceso de *inclusión política*. Es una medida política estratégica para la atención y, sobre todo, para el control de las demandas sociales que apelan al funcionamiento del Estado. "Incluir" a los ciudadanos en el diseño, desarrollo y vigilancia del quehacer público nos conduce, entonces, a la creación deliberada de márgenes de acción que garanticen una mayor gobernabilidad y legitimidad democrática o, dicho desde una perspectiva neutral, es una moderna estrategia política mediante la que se conforman nuevas formas de gobernar orientadas a la apertura y establecimiento de una serie de espacios institucionales para la expresión y despliegue de los intereses ciudadanos (citado por Espinosa, 2009, p.82).

Desde la lógica social expresa «una nueva forma de acción social desplegada por los ciudadanos para hacer frente a los vacíos dejados por el achicamiento del Estado, así como para defender un conjunto de posiciones, derechos e intereses de diversos sectores sociales e intervenir decididamente en el diseño, planeación y desarrollo de la política pública» (Espinosa, 2009, p.86).

También la participación ciudadana es concebida como un *punto entre la sociedad y el Estado*, menciona Espinosa (2009) lo siguiente:

Implica mirar estos dos polos de la relación no como antagónicos, sino como complementarios. En otras palabras, la participación ciudadana no es una repartición de poder suma cero, sino una suma positiva: no se trata de entender la participación como negación del Estado por parte de la sociedad civil, ni como la estatización de la sociedad que termina por subsumirla a las lógicas puramente gubernamentales (p.88).

Dado que la participación ciudadana fortalece a la vez el Estado y a la sociedad enfatizará Velásquez y González (2003):

Los sistemas democráticos modernos se apoyan en el fortalecimiento de la esfera pública considerándola como lugar de encuentro entre actores sociales y políticos para la deliberación y toma de decisiones colectivas. En tal sentido, la participación ciudadana fortalece a la vez el Estado y a la sociedad, sin que ello represente una pérdida de identidad de uno u otra (citado por Espinosa, 2009, p.88).

Según Isunza (2004), la participación ciudadana es una relación socio—estatal que se entiende:

en la que ciertos actores se interrelacionan no casualmente, sino intencionalmente (se comunican, se diferencian), se ha tratado de apuntalar un modelo analítico de doble entrada (empírica y normativa) que dé cuenta tanto de los sujetos sociales y sujetos estatales que la componen, como de los contornos normativos —orientaciones democráticas y de ciudadanía— que también la constituyen (Espinosa, 2009, p.105).

2.6.2.1. Tipos y Niveles de Participación Ciudadana

Se consideran los siguientes tipos y niveles de participación ciudadana, en base a la compilación que resume Luis Serra (2008).

- **Directa o representativa:** Es directa cuando «alude a la acción personal de un(os) ciudadanos(s) de gestión ante instituciones del Estado» (p.20) y representativa cuando es «una forma de participación indirecta en la gestión pública a través de representantes o delegados nombrados por los ciudadanos/as» (Serra, 2008, p.20).
- **Individual o colectiva:** A nivel individual es cuando «un solo individuo en la gestión pública de su interés particular» (p.21). Y a nivel colectivo cuando «un grupo social o un colectivo de personas que participan de forma conjunta en la gestión de un interés común, sea directa o indirectamente» (p.21).
- **Coyuntural o permanente:** Según el tiempo de la participación ciudadana, se considera coyuntural aquella «forma transitoria y puntual de participación en asuntos inmediatos» (p.21), y permanente cuando está «vinculada a organizaciones y estrategias de mediano o largo plazo». (p.21).
- **Convencional e informal:** Según el marco jurídico, se puede decir que la participación ciudadana convencional actúa dentro de las vías legales de un lugar (Serra, 2008). En cambio las no convencionales o informales se refieren a «tipos de acción que van más allá del marco jurídico según la capacidad y la creatividad de los/as ciudadanos/as. Estas últimas se observan cuando las vías convencionales han

sido agotadas sin resultados para la ciudadanía o cuando el régimen político restringe las libertades básicas». (p.21)

- **De arriba hacia abajo o viceversa:** Estas son consideradas según «la dirección de la iniciativa y organización de la participación ciudadana» (p.21).
- **Según la geografía política:** Se distingue varios niveles como «nivel micro, comunal y municipal, pasando por el ámbito departamental o regional, hasta alcanzar un espacio nacional, centroamericano, latinoamericano o global» (p. 22).
- **Información, consulta o decisión:** Esta «se basa en las oportunidades que tienen los ciudadanos frente a las instituciones políticas» (p. 22).
- **Retórica, obligada o consciente:** Son clasificados según «el grado de voluntariedad y conocimiento de los ciudadanos participantes en alguna acción cívica» (p. 22).
- **Ciclo de políticas:** Se distingue niveles de participación ciudadana según los ciclos de las políticas públicas, sea en programa o proyectos, estos son: diagnóstico, planificación, ejecución, monitoreo y evaluación (Serra, 2008).
- **Áreas de participación:** Se distingue según «las áreas o temáticas que abordan». (p.22)
- **Según los resultados de la participación ciudadana:** Se clasifican las experiencias en dos, las que «producen resultados inmediatos y visibles, a diferencia de otros procesos cuyos resultados son a mediano/largo plazo o de carácter no tangible (por ejemplo, conocimientos)» (p.23).

Clasificación clásica de participación ciudadana

Otra forma de categorizar la participación ciudadana es con la clasificación clásica de siete niveles elaborada por Arnstein (1969), «a partir de la evaluación de programas de participación ciudadana de población pobre afrodescendiente en nuevas urbanizaciones de Estados Unidos» (p.23). Se considera desde los casos de participación ciudadana más débiles hasta los más consolidados:

1. **Manipulación:** Es cuando se conforman comités consultivos con la población pero son «persuadidos por los funcionarios sobre la decisión a tomar» (p.23).
2. **Terapia:** Se refiere cuando «los ciudadanos participan en sesiones de “educación” y cambio de valores y actitudes para que se integren mejor a la sociedad» (p.23).
3. **Información:** Es cuando «se brinda a los ciudadanos información sobre sus derechos, deberes y opciones, aunque pocas veces es una comunicación de doble vía con los tomadores de decisión» (p.23).
4. **Aplacamiento:** Se refiere a la participación de representantes de los ciudadanos en comités, juntas o reuniones donde se realizan los acuerdos de planes y acciones aunque pueden expresar sus opiniones no hacen tanto contrapeso pues son minoría (Serra, 2008).
5. **Concertación:** «Los ciudadanos y sus organizaciones participan como socios con las instituciones ejecutoras del programa, las decisiones se toman de forma conjunta entre todos» (p.23).
6. **Poder delegado:** Se refiere cuando «los ciudadanos tienen mayoría de votos en los consejos o juntas directivas del programa, o tienen poder de veto de las decisiones que tomen las instituciones ejecutoras» (p.23).
7. **Control ciudadano:** Se trata cuando “los ciudadanos toman las decisiones en la formulación del programa y manejan su administración, pudiendo negociar acuerdos con instituciones estatales y otras» (p.23).

2.6.2.2. Modalidades de Participación Ciudadana

Se considera tres modalidades de participación ciudadana como receptiva, consultiva y activa. Estas son detalladas en la tabla 23 a continuación.

Tabla 23. Modalidades de Participación Ciudadana

<i>Dimensiones</i>	<i>Receptiva</i>	<i>Consultiva</i>	<i>Activa</i>	
			<i>Asociación</i>	<i>Delegación</i>
Descripción de la participación	Los organismos públicos ofrecen información a los clientes/ ciudadanos sobre temas que ellos deciden	Se tienen en cuenta las opiniones y expectativas de los clientes/ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil sobre temas propuestos por los organismos	Se alcanzan acuerdos de colaboración en la gestión. Implica toma de decisiones conjunta y compartida	Se delega o transfiere la responsabilidad de ciertas decisiones claves
Modalidad de la interacción	No hay retroalimentación sistemática	Retroalimentación a partir de difusión de resultados	Negociación y colaboración en la toma de decisiones	Transferencia de responsabilidades
Rol de los ciudadanos	Participante como receptor	Participante como cliente	Participante como socio	Participante como gerenciador
Grado de involucramiento	Papel pasivo	Papel pasivo. Influencia si se tienen en cuenta las opiniones para la toma de decisiones	Influencia y decisión	Responsable de la gestión

Fuente: Gamero, J., Cabrera, Z., Cortés, J.C. & Gibu, C. (2003). *Vigilancia Social*, p.16.

Un punto importante a mencionar es la participación activa, que se analiza en la investigación, referida a aquella que «se genera a través de las dinámicas que se producen entre el derecho y la responsabilidad de participar, el empoderamiento ciudadano y la identidad cívica, que son los tres elementos claves en nuestra propuesta» (Folgueras, 2008, p.4).

2.6.2.3. Correlación entre participación ciudadana y género, capital social y educación

Hay una relación recíproca entre la participación ciudadana y algunas variables. Estas son:

- El **género**. El papel de la mujer, en muchas sociedades, está centrado o enfocado en el ámbito doméstico, el cuidado de la casa, mientras que el hombre se encarga del ámbito público (Serra, 2008).

- El **capital social**. Según Wallace (2002) menciona que «la participación solidaria en organizaciones civiles y redes sociales facilita la intervención ciudadana en asuntos de interés común» (citado por Serra, 2008, p. 18).
- El **nivel escolar**. Según Dowse y Hughes (1982) «una mayor educación facilita el acceso y análisis de información y desarrolla capacidades de expresión e intervención ciudadana» (citado por Serra, 2008, p.18).

2.6.2.4. Beneficios y críticas a la participación ciudadana en las políticas públicas

Entre los beneficios de la participación ciudadana, se considera que si es oportuna «otorga a las políticas públicas que han sido consensuadas con la ciudadanía la oportunidad de enriquecerse con sus aportes, además de dotarlas de la legitimidad que facilita su validez y su cumplimiento efectivo». (Serra, 2008, p.28).

Asimismo si los procesos participativos son efectivos, realizados de forma sistemática; es decir no hace consultas puntuales o aisladas, y toma en cuenta los aspectos culturales e históricos de la población, desarrollados en un marco amplio y no restrictivo de las instancias de participación (Irrarazaval, 2005, p.11). Se podrá lograr mayor sostenibilidad de los cambios alcanzados, menciona Bernardo Kliksberg, «que los proyectos participativos han tenido un impacto en mejorar la sostenibilidad de los mismos en el tiempo, ya que ha existido un apropiamiento por parte de los beneficiarios de los programas» (citado por Irrarazaval, 2005, p.11).

Por su parte Canto (2008), menciona algunos puntos más a favor de la participación.

- Proporciona información sobre el ambiente social en el que se ejecutarán las actividades de desarrollo.
- Revela de manera más eficiente las preferencias de los usuarios.
- Genera aprendizajes sociales e innovación.
- Fortalece a las instituciones locales.
- Genera mayor credibilidad y legitimidad sobre las evaluaciones.
- Contribuye a mejorar la eficiencia de las instituciones locales.
- Genera formación de capital social.
- Fortalece la competitividad sistémica de la región o localidad.

- Contribuye a la formación o fortalecimiento de identidad local o regional (p.29).

Sin embargo, Canto (2008) menciona también las críticas que recibe la participación ciudadana por sus contradicciones.

- Propicia la formación de élites participativas que sesgan la participación.
- Genera persistencia en la exclusión de los menos organizados para gestionar sus demandas.
- Se vuelve ocasión de “captura” de recursos e instituciones redistributivas por parte de élites locales.
- Sesga las preferencias del universo de usuarios hacia las de los participantes.
- Propicia la “informalización” de la política al abrir canales alternos a los de representación institucionalizada.
- Limita la racionalización de las acciones gubernamentales dada la dispersión de las demandas.
- Disminuye la confianza hacia las instituciones representativas (p.29-30)

También hay otras críticas a la participación en el proceso de desarrollo, que son señaladas por Erick Cateriano (2013):

1. La simplificación de la comunidad

Sobre el término “comunidad” critica que «predomina una inadecuada comprensión de las diferencias y dinámicas internas que caracterizan a una comunidad» (p.79), que muchas veces ha sido simplificado y visto como «un espacio homogéneo, estático y armonioso, donde las personas comparten los mismos intereses y necesidades» (p.80).

De esa forma, Martín Tanaka (2001) sostiene que hay diferencias por varios motivos al interior de la comunidad, no es un todo homogéneo.

En realidad detrás de la idea de comunidad lo que se encuentra, por lo general, es un conjunto de subgrupos altamente diferenciados con conflictos, relaciones de dominio y subordinación, distintos grados de poder e influencia, orientaciones sociales y políticas diversas; mucho más aún en ámbitos urbanos, a tal punto que allí difícilmente se puede hablar de “comunidades” en sentido estricto (citado por Cateriano, 2013, p.81).

Asimismo otro término al cual se hace crítica es el de “dirigentes”, quienes son los que lideran y representan las comunidades, pero esto carece de sustento al representar una parte de una comunidad, sería preferible denominarlos intermediarios,

Dado que la comunidad como tal no existe, estos “dirigentes” difícilmente pueden hablar en nombre de “la comunidad”. Más adecuado sería pensar que, en realidad, son dirigentes y representantes de un sector de una comunidad que tiene, por definición, múltiples maneras de expresarse. Esto hace que sea mejor hablar de intermediarios o brokers antes que de dirigentes (Tanaka, 2001, citado por Cateriano, 2013, p.81).

2. La poca claridad del término participación

Según los objetivos que obtenga la participación, puede ser definido de dos formas según Cooke y Kothari (2001), «cuando el objetivo es la eficiencia, la participación es un medio para alcanzar mejores resultados y cuando el objetivo es el empoderamiento, la participación es un proceso que promueve la capacidad de las personas para mejorar o cambiar sus propias vidas» (citado por Cateriano, 2013, p.84).

Asimismo se critica la representación de los tipos de participación en forma de escalera suponiendo que «la participación es como un proceso continuo y gradual» (p.85). Frente a este supuesto, Guijt en 1998 sostiene que dichas tipologías «mantienen el “germen” de la simplificación» (citado por Cateriano, 2013, p.85) debido a cuatro razones:

- a) «Se asume que la participación es la misma durante todo el ciclo del proyecto, cuando en muchos casos hay mayor participación de las personas al comienzo del ciclo del proyecto (durante el diagnóstico), que es seguido por un periodo de menor participación, una vez que las decisiones han sido tomadas» (p.85).
- b) «Se simplifica el término comunidad al asumir que todas las personas participan por igual, cuando en realidad algunos grupos participan más que otros o en todo caso no participan» (p.85).
- c) «Se idealiza la participación al pensar que todas las personas participan de “buena gana” en el último nivel, cuando en realidad la posibilidad de que haya participación al cien por ciento es un mito» (p.86).
- d) «Se ignora la diversidad al establecer dos o más niveles de participación porque las personas participan de distintas formas sin basarse en parámetros establecidos» (p.86).

3. Sin poder ni empoderamiento

Se concibe el empoderamiento como una forma de «incrementar la capacidad de las personas para transformar sus vidas. Esta transformación está relacionada con el análisis de las causas de la opresión y de las acciones factibles para remediarlas» (p.89). De ese modo genera una «contradicción inherente: que algunas personas puedan actuar sobre otras para darles poder o permitirles darse cuenta de su potencial» (p.89). Esto es

considerado como «la burocratización de la participación, que es cuando la lógica de la participación como empoderamiento choca con los intereses organizacionales o incluso con la propia sobrevivencia de la organización» (p.90).

4. Los problemas de implementación, de generación de nuevas formas de desigualdad y de cooptación

Señalan Hickey y Mohan (2004) que la cuestión del tiempo es vista por el desarrollo inmanente como «un cambio que está relacionado con las nociones de evolución, modernidad como cultura, contradicción de clase o modernización como una serie de estadios de crecimiento, esta situación contrasta con la rapidez que demanda el marco temporal de los proyectos que forman parte de las intervenciones de desarrollo inminente» (citado por Cateriano, 2013, p.92)

A su vez se tiene exigencias en cuanto a la rapidez de los resultados por fines burocráticos, generando así problemas de implementación. «Van a existir desde el Estado y aún desde quienes promueven estas experiencias desde el campo de la sociedad civil “necesidades burocráticas”- en el sentido de procurar alcanzar fines que sean rápidos de cumplir en términos de tiempo y dinero» (p.92).

2.7. Pobreza

«La eliminación de la pobreza no es un gesto de caridad. Es un acto de justicia. La pobreza, como la esclavitud o el apartheid, no es algo natural, sino una creación humana y, como tal, puede ser erradicada por las acciones de los seres humanos. En ocasiones el peso de ser grande recae sobre los hombros de una generación. Ustedes pueden ser esa gran generación. Dejen que su grandeza florezca»

Nelson Mandela

La pobreza es concebida como una denegación de los derechos de las personas en su dignidad de ser humano.

Es un fenómeno masivo, estructural, y permanente, ubicada tanto en los países del Tercer o Primer Mundo, en que las personas y las familias son sometidas a condiciones de miseria por fuerzas y decisiones externas, que les son ajenas y sobre las cuales las más de las veces no pueden actuar. Son estos casos, mayoritarios en el mundo, donde podemos decir que se está produciendo una masiva, flagrante, y sistemática violación de los derechos humanos (Bengoa, 2006, p.8).

La pobreza no se reduce solo en términos monetarios, según Amartya Sen (2000), sino que «desde la perspectiva de la libertad, la pobreza debe ser vista como "la privación de las capacidades básicas y no como una mera falta de ingresos, que es el criterio habitual con el que se identifica la pobreza"» (Muñoz et al., 2010, p.67). Es parte de la responsabilidad del gobierno elaborar, ejecutar planes de desarrollo integral, «la erradicación de la pobreza pasa necesariamente por la gobernabilidad. Y por tanto por el reforzamiento de las instancias políticas» (Bengoa, 2006, p.16).

Por su parte, Héctor Béjar (2014) menciona que la pobreza es un fenómeno integral y que los programas sociales están relacionados en su solución o en mantener este problema.

- (i) La pobreza es un fenómeno integral, no es unidimensional;
- (ii) es consecuencia de la explotación económica capitalista, pero también de la discriminación étnica y cultural y de las nuevas condiciones de marginación creadas por la globalización
- (iii) todos los programas diseñados para combatir la pobreza aislándola del contexto económico, histórico, social y cultural en que es creada no hacen sino mantenerla; cualquier medición de la pobreza es solo referencial, la estadística es útil pero no es suficiente y menos definitiva para extraer conclusiones y diseñar políticas (Béjar, 2014, p.299).

El estudio de Vakis, Rigolini y Lucchetti (2015) propone un marco conceptual para el estudio de la pobreza crónica. «El marco supone una estrecha interacción entre dos características: un conjunto de insumos, los mismos que influyen en el proceso de movilidad ascendente» (p.9). Los insumos están conformados por dotaciones, contexto habilitador y el estado mental. La pobreza se genera debido a «restricciones que frenan la optimización de la acumulación y el uso de las dotaciones existentes, como las habilidades y los activos físicos» (p.10). Otro factor que influye es el contexto donde viven las personas tiene fuerte influencia en la continuidad o eliminación de la pobreza.

Apoyar a personas individuales es por lo tanto necesario, pero puede ser insuficiente si el contexto habilitador no les ofrece el margen requerido para que aprovechen las oportunidades. Sin un buen contexto, es posible que la pobreza crónica prevalezca, ya que las personas no estarán en capacidad de utilizar sus dotaciones con eficacia. La política social y las necesidades de desarrollo regionales necesitan por consiguiente ir de la mano (Vakis, Rigolini y Lucchetti, 2015, p.23).

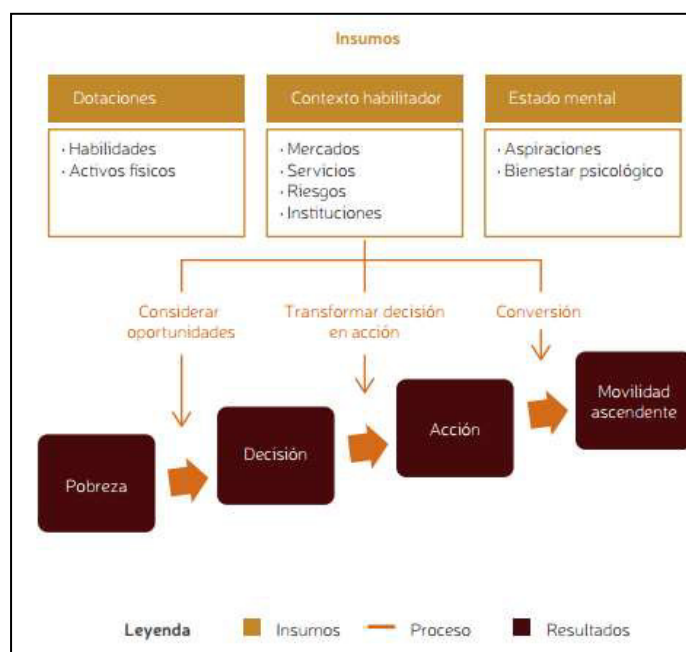
El acceso de servicios básicos puede ayudar en un futuro a salir de su condición de pobreza crónica o pobre. «Las principales diferencias entre los pobres crónicos y aquellos que escaparon de la pobreza se encuentran en el acceso a los servicios. (...)

Los servicios, sin embargo, son parte del contexto en el que viven los hogares» (Vakis, Rigolini y Lucchetti, 2015, p.21).

Por otro lado, el proceso de movilidad social tiene 3 pasos. El primer paso es «“intervenir en la toma de decisiones”. Tomemos el siguiente ejemplo: al considerar si participa o no en una oportunidad de generación de ingresos, es posible que una persona no tome en cuenta dicha opción simplemente porque piensa que, dadas las habilidades que posee, la oportunidad en cuestión se encuentra por encima de sus capacidades» (p. 10). El segundo paso es «después de considerar una oportunidad, surge la necesidad de transformar las decisiones en “acciones”. (...) Al considerar participar se desencadena un prolongado proceso durante el cual la persona evalúa todos los pros y contras, y al final decide si desea actuar o no» (p.11).

Y el tercer y último paso del proceso es «la conversión (la parte más tradicional de todo el proceso), en la que, nuevamente, los tres insumos juegan un papel» (p.11). Es decir poder salir de la pobreza crónica o condición de pobre, parte de la movilidad ascendente, es un proceso complejo donde influyen las *dotaciones* (habilidades y activos físicos), el *contexto habilitador* (mercados, servicios, riesgos, e instituciones), y el *estado mental* (aspiraciones y el bienestar psicológico).

Figura 3. De la pobreza crónica a la movilidad ascendente



Fuente: Vakis, Rigolini y Lucchetti (2015). *Los olvidados*, p.9.

2.7.1. Pobreza Multidimensional

La pobreza multidimensional en contraste de la pobreza monetaria «que evalúa el nivel de gasto de las familias en determinado período de tiempo y lo compara con una línea de pobreza, la pobreza multidimensional está basada en un índice (Índice de Pobreza Multidimensional) generado a partir de 9 componentes que se relacionan con la salud, la educación y las condiciones de vida de la población» (Vásquez, 2012, p.12).

Para «reflejar las privaciones a las que se encuentran sometidos los individuos tanto en el corto como en el largo plazo. Además, la pobreza multidimensional permite visibilizar geográficamente las carencias que ocultan otros indicadores como la pobreza monetaria, lo que le permite ser un buen instrumento de guía para la focalización del gasto público en general y el gasto social en particular» (Vásquez, 2012, p.12).

2.7.2. Reducción de la Pobreza

Desde el nuevo milenio se enfatiza la lucha contra la pobreza a nivel mundial, regional y local, sea a través de diferentes políticas, estrategias y planes para concretarlo. Del cual se ha logrado obtener grandes avances pero aún se requiere afinar esfuerzos. De esa forma, menciona que: «la reducción exitosa de la pobreza requiere tanto que las élites gobernantes se comprometan a cambiar las estructuras de poder a favor de los pobres, como que los ciudadanos se involucren en los procesos de formulación de las políticas» (UNRISD, 2012, p.298).

Por su parte Anabella Abadí y Stefania Vitale (2015) sostienen que para romper el ciclo de pobreza «es necesario eliminar la dependencia de las poblaciones más vulnerables con el gobierno, a la vez que se garanticen las condiciones para que estas poblaciones tengan acceso a educación y a puestos de trabajo que les brinden la oportunidad de mejorar la calidad de vida de sus familias» (p.48).

De esta manera, el rol del gobierno debe «no solo garantizar el acceso y la calidad de los servicios públicos, sino también promover la consolidación de un entorno social y político estable, donde la economía pueda fortalecerse y generar más puestos de trabajo con calidad, productividad y, en consecuencia, mayor bienestar» (2015, p.48)

En el Perú, la reducción de la pobreza forma parte de uno de los lineamientos de la política económica plasmada en el Marco Macroeconómico Multianual (MMM) 2016 -

2018, en el que se busca una «mayor inclusión social: reducción de la pobreza, disminución de la inequidad, igualdad de oportunidades y mayor presencia y eficacia del Estado en las zonas rurales del país» (MEF, 2015, p.11). A pesar de tener un marco de estabilidad macroeconómica, la reducción de la pobreza no se ha dado del todo en «las zonas rurales más alejadas, se mantienen aún rezagados» (p.11).

De esa forma, el Marco Macroeconómico Multianual del Perú (MEF, 2015) plantea nueve principales retos del “crecimiento con inclusión”:

1. Reducir la pobreza rural, que es el doble del promedio nacional.
2. Reducir la desnutrición crónica, que afecta al 28,8% de los niños rurales.
3. Promover el desarrollo infantil temprano y en particular la asistencia en zonas rurales a la educación inicial.
4. Promover el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, reduciendo las brechas de acceso y calidad del sistema educativo, la anemia, el trabajo infantil y la tasa de embarazos adolescentes.
5. Mejorar la calidad de la educación pública, ampliando su cobertura en educación inicial y articulándola con los siguientes niveles educativos y así, cerrar las brechas en la educación rural e intercultural bilingüe.
6. Reducir sustancialmente las brechas de acceso a los servicios de salud de calidad.
7. Reducir las brechas en el acceso a agua potable, saneamiento, infraestructura vial y electricidad de los distritos más pobres del país.
8. Articular las políticas y programas de desarrollo e inclusión social a políticas y programas de fomento al desarrollo productivo y empleabilidad.
9. Promover la protección y el bienestar de los adultos mayores (p.11).

En la concepción del MMM considera que «es vital el crecimiento económico sostenido y utilizar los mayores ingresos fiscales permanentes en una expansión del gasto social en intervenciones costo-efectivas más articuladas y mejor focalizadas que permitan generar igualdad de oportunidades y mayores niveles de bienestar a toda la población» (p.11).

2.8. Marco Teórico

2.8.1. Enfoque de investigación

El enfoque de comunicación participativa en programas de lucha contra la pobreza y cambio social que usará en la presente investigación es que la comunicación debe facilitar los esfuerzos de las personas en situación de pobreza para lograr mejoras sostenibles en el bienestar individual y colectivo. La pobreza es entendida como un fenómeno masivo, estructural, y permanente denegación de los derechos de las personas en su dignidad de ser humano, es la privación de las capacidades básicas y no solo como una falta de ingresos monetarios.

Las principales características de la comunicación participativa son: facilitar la sostenibilidad de los cambios sociales a partir de la búsqueda de apropiación del proceso de comunicación y sus contenidos por los participantes. Fomenta el diálogo en una relación de igualdad, el debate y la negociación desde dentro de las comunidades en apoyo a procesos sostenibles de definición de políticas y toma de decisiones y fijar metas viables que requerirían la contribución de enfoques de comunicación. Y concibe a las personas como agentes del cambio y no como “objetos” o “beneficiarios” por ello establece una comunicación horizontal y busca su participación en los procesos.

2.8.2. Conceptos operacionales

La investigación trabajará con los siguientes conceptos operacionales:

2.8.2.1. Información

La información es un conjunto de datos procesados con la finalidad de persuadir al receptor de dichos datos. Esta debe ser objetiva, veraz, oportuna y estar actualizada. Es unidireccional, vertical y es un proceso que se realiza de forma individual en su mayoría, es decir la persona accede a la información y se informa.

2.8.2.2. Comunicación Participativa

Entendida como facilitadora de los esfuerzos de las personas en situación de pobreza por lograr mejoras sostenibles en el bienestar individual y colectivo, con una visión de largo plazo y participación horizontal donde se investiga, planifica, comunica y toma decisiones colectivamente según el interés de la mayoría. Los procesos de comunicación son adaptados de forma específica a cada contexto y grupo social, en su contenido,

lenguaje y producto comunicacional acorde a las necesidades de la comunidad generándose así una apropiación de los mismos.

2.8.2.3. Participación

La participación es un derecho ciudadano y a la vez una responsabilidad compartida para intervenir en las decisiones. Fomenta la organización, el análisis y toma de decisión en conjunto, es decir, propicia la democratización del desarrollo. No se trata solo de dar ideas sino de concretarlas. Participar es conocer, es aceptar y compartir, es trabajar y dar soluciones, es estar siempre consciente de la importancia de formar parte de algo desde el acuerdo y el respeto, no con la fuerza y coacción.

2.8.2.4. Diálogo

El diálogo es un modelo de comunicación, donde la comunicación es un proceso horizontal de coconstrucción de significados que se enfrenta a intereses de una práctica social agonista y compleja. Es una comunicación interpersonal y reconocimiento del otro como un ser humano y no como un objeto o herramienta para ser explotada. Se concibe como un proceso de deliberación pública, como un medio para resolver problemas, negociar, tomar decisiones y reflexionar. El diálogo puede contribuir al cambio social.

CAPÍTULO 3:

ESTUDIO DEL PROGRAMA JUNTOS

Esta sección aborda el fundamento teórico de la creación de los programas de transferencias monetarias condicionadas como innovación en las políticas sociales, se hará un breve recuento por la política social en el Perú, y se detallará sobre el programa Juntos, como caso de estudio.

3.1. Antecedentes

3.1.1. Los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas

Si bien es probable que el principal factor que contribuye a la reducción de la pobreza es el crecimiento económico, pero por sí mismo el mercado no puede hacerlo solo. Se necesita de la política pública, el cual tiene un «papel central en aportar los fundamentos institucionales dentro de los que operan los mercados, en proveer bienes públicos y en corregir las fallas del mercado» (Fiszbein et al., 2009, p.69).

De esa forma, ayuda a establecer las bases del crecimiento económico, complementa los efectos del crecimiento en la eliminación de la pobreza y «uno de los instrumentos que los gobiernos pueden utilizar para ese fin es dirigir la redistribución directa de los recursos hacia las familias pobres» (p.69), a través de los programas de Transferencia Monetaria Condicionada (TMC).

Los programas de TMC están orientados a la gestión de riesgos sociales, basados en que las personas están expuestas a múltiples riesgos de diferentes fuentes. De esa forma sostiene Rawlings (2002) que «los grupos más pobres están en una situación de mayor exposición al riesgo que los segmentos no pobres, debido a que tienen menos acceso o son excluidos de los dispositivos institucionales más eficaces de gestión de riesgos y a que evidencian una menor acumulación de capital humano y social» (citado por Villatoro, 2004, p.9).

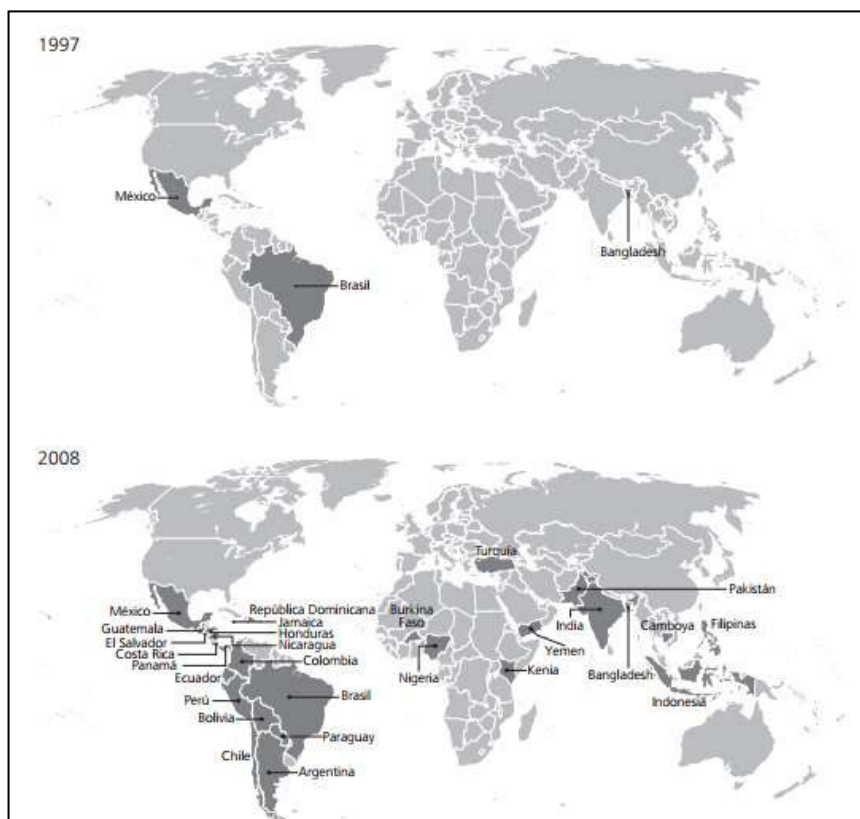
De esa forma para que una política de protección social realice una gestión eficiente de los riesgos sociales tiene que cumplir con dos funciones, debe ser estructural y contracíclica. A nivel estructural busca «la protección de los individuos y hogares que se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad crónica o estructural, previniendo

los efectos negativos de las pérdidas y las privaciones en los medios de subsistencia, ya sea mediante estrategias de mitigación o enfrentamiento» (2004, p.10). Esta función es desempeñada por los programas de transferencias monetarias condicionadas.

Además, la segunda función, contra cíclica, se refiere al «desarrollo de acciones para proteger a las familias que están levemente por sobre la línea de pobreza» (Villatoro, 2004, p.10). Durante los últimos años se pusieron en marcha en Latinoamérica nuevos programas de transferencias monetarias condicionadas, como se aprecia en la figura 4, que consideran que falta una mayor inversión en el capital humano producto de un limitado acceso a “los dispositivos institucionales de gestión de riesgos” y de “estrategias ineficaces de enfrentamiento” de los vulnerables.

Una de las razones fundamentales de la reproducción intergeneracional de la pobreza es la falta de inversión en capital humano en los ámbitos de educación, salud y nutrición, déficit que resulta de la interacción entre los problemas de acceso de los pobres a los dispositivos institucionales de gestión de riesgos y las estrategias ineficaces de enfrentamiento utilizadas por los segmentos más vulnerables (Villatoro, 2004, p.10).

Figura 4. Las TMC en el mundo entre 1997 y 2008



Fuente: Fiszbein, A., Schady, N., Ferreira, F., Grosh, M., Kelleher, N., Olinto, P., & Skoufias, E. (2009). *Transferencias monetarias condicionadas. Reducción de la pobreza actual y futura*. p.4.

A nivel de América Latina y el Caribe existieron 15 programas de Transferencia Monetaria Condicionada en 10 países que empezaron desde 1997 y el último culminó en el 2012, los cuales se denominará como históricos (tabla 24).

Tabla 24. Los TMC históricos en América Latina y el Caribe

Nº	Países	Tiempo de duración	Programa
1	México	1997-2014	Oportunidades (Programa de Desarrollo Humano, ex Progresá)
2	Ecuador	1998-2003	Bono Solidario
3	Honduras	1998-2005	PRAF/BID Fase II
4	Costa Rica	2000-2002	Superémonos
5	Nicaragua	2000-2006	Red de Protección Social
6	Brasil	2001-2003	Bolsa Alimentação
7	Brasil	2001-2003	Bolsa Escola
8	Argentina	2002-2005	Jefes y Jefas de Hogar Familias para la Inclusión
9	Nicaragua	2005-2006	Sistema de Atención a Crisis
10	República Dominicana	2005-2012	Programa Solidaridad
11	Uruguay	2005-2007	Plan de Atención Nacional a la Emergencia Social (PANES)
12	Argentina	2005-2010	Familias por la Inclusión Social
13	Honduras	2006-2009	PRAF/BID Fase III
14	Guatemala	2007-2008	Protección y Desarrollo de la Niñez y Adolescencia Trabajadora
15	Guatemala	2008-2011	Mi Familia Progresá

Nota. Fuente: Adaptado de Comisión Económica para América Latina y El Caribe – CEPAL (2016). Base de datos de programas de protección social no contributiva en América Latina y el Caribe. Elaboración: Propia

En la actualidad, al 2017, la región cuenta con 33 programas de TMC en vigencia implementados en 21 países, donde el más antiguo empezó desde 1990, como se aprecia en la tabla 25. En suma, se tienen 48 experiencias de programas de TMC en América Latina y el Caribe.

Por otro lado, se justifica la necesidad de condicionar una transferencia debido a tres razones principales. La primera sostiene que «los agentes no siempre se comportan exactamente en la forma que se esperaría se comportasen agentes racionales informados plenamente» (Fiszbein et al., 2009, p.52). Se concibe que si se permite actuar por su propia cuenta a los beneficiarios de las transferencias, estos no son «capaces de elegir lo que más les conviene» (p.53).

Tabla 25. Los programas TMC vigentes en América Latina y el Caribe

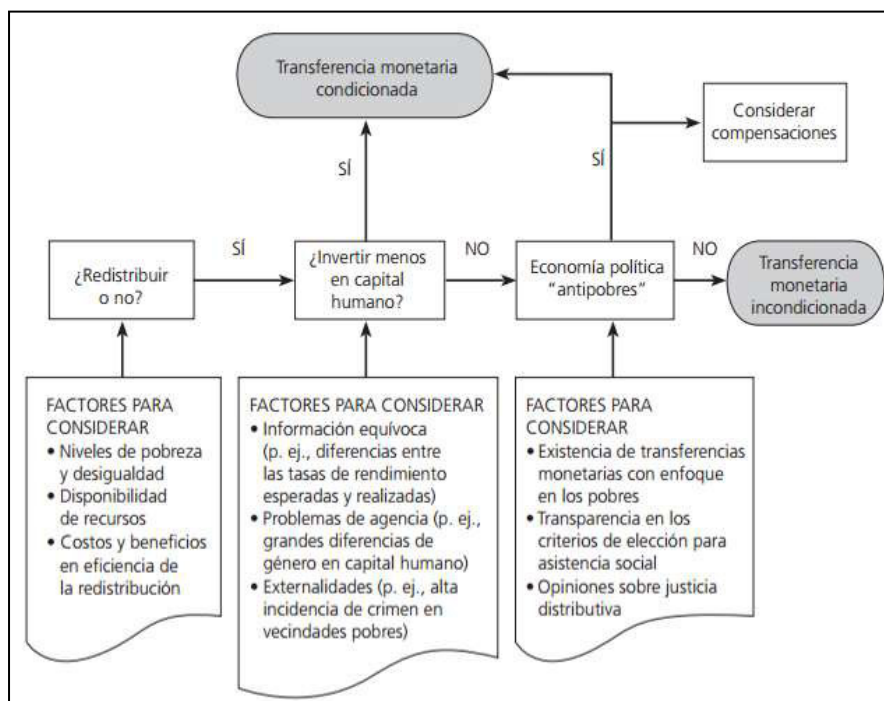
Nº	Países	Tiempo de duración	Programa TMC
1	Honduras	1990 a la fecha	Programa de Asignación Familiar (PRAF)
2	Brasil	1997 a la fecha	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI)
3	Jamaica	2001 a la fecha	Programme of Advancement Through Health and Education (PATH)
4	Colombia	2001 a la fecha	Más Familias en Acción
5	Chile	2002 a la fecha	Chile Solidario
6	Brasil	2003 a la fecha	Bolsa Familia
7	Brasil	2003 a la fecha	Cartão Alimentação
8	Ecuador	2003 a la fecha	Bono de Desarrollo Humano
9	Colombia	2005 a la fecha	Subsidios Condicionados a la Asistencia Escolar
10	Argentina	2005 a la fecha	Programa de Ciudadanía Porteña
11	Panamá	2005 a la fecha	Bonos Familiares para la Compra de Alimentos
12	El Salvador	2005 a la fecha	Comunidades Solidarias (ex Red Solidaria)
13	Paraguay	2005 a la fecha	Abrazo
14	Paraguay	2005 a la fecha	Tekoporâ
15	Perú	2005 a la fecha	Juntos (Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres)
16	Trinidad y Tobago	2005 a la fecha	Targeted Conditional Cash Transfer Program (TCCTP)
17	Bolivia	2006 a la fecha	Bono Juancito Pinto
18	Costa Rica	2006 a la fecha	Avancemos
19	Panamá	2006 a la fecha	Red de Oportunidades
20	Uruguay	2006 a la fecha	Tarjeta Uruguay Social (ex-Tarjeta Alimentaria)
21	Colombia	2007 a la fecha	Red Unidos (Ex Red Juntos)
22	Uruguay	2008 a la fecha	Asignaciones Familiares
23	Argentina	2009 a la fecha	Asignación Universal por Hijo para Protección Social
24	Bolivia	2009 a la fecha	Bono Madre Niña-Niño Juana Azurduy
25	Honduras	2010 a la fecha	Bono Vida Mejor. Anteriormente conocido como Bono 10.000 Educación, Salud y Nutrición
26	Ecuador	2011 a la fecha	Desnutrición Cero
27	Brasil	2011 a la fecha	Programa Bolsa Verde
28	Belice	2011 a la fecha	Creando oportunidades para nuestra transformación social (Building Opportunities for Our Social Transformation, BOOST)
29	Chile	2012 a la fecha	Ingreso Ético Familiar
30	Guatemala	2012 a la fecha	Mi Bono Seguro
31	Haití	2012 a la fecha	Ti Manman Cheri
32	República Dominicana	2012 a la fecha	Progresando con Solidaridad
33	México	2014 a la fecha	Prospera. Programa de Inclusión Social

Nota. Fuente: Adaptado de Comisión Económica para América Latina y El Caribe – CEPAL (2016). Base de datos de programas de protección social no contributiva en América Latina y el Caribe. Elaboración: Propia

Esta justificación está relacionada a los “micro fundamentos del paternalismo”, el cual considera que «los pobres necesitan del empuje (o el codazo) de los “incentivos” del gobierno para comportarse en formas que sean “buenas para ellos» (2009, p.53), aludiendo también que se puede generar un conflicto de intereses entre el padre y la madre, o padres e hijos, u apoderados del menor que recibe las transferencias.

El segundo motivo postula que condicionar las transferencias monetarias «a un “buen comportamiento” puede incrementar el apoyo público para ellas, posibilitando el programa o dotándolo mejor si ya existe» (p.52). Así se enfoca que los gobiernos no actúan como “clásicos dictadores benevolentes” sino que «las decisiones políticas generalmente resultan de procesos de toma de decisiones que incluyen votaciones, cabildeo, negociación burocrática y entre agencias, y una variedad de otras formas de lo que ampliamente podría llamarse economía política» (p.52).

Figura 5. Enfoque de árbol de decisiones para identificar los programas de TMC como instrumento correcto de política



Fuente: Fiszbein, A., Schady, N., Ferreira, F., Grosh, M., Kelleher, N., Olinto, P., & Skoufias, E. (2009). *Transferencias monetarias condicionadas. Reducción de la pobreza actual y futura*. p.12.

De otro modo, los TMC no son considerados como programas asistencialistas sino como «parte de un contrato social mediante el cual la sociedad (a través del Estado) apoya a las familias pobres que están dispuestas a hacer el esfuerzo de “mejorar sus vidas”, es decir, los pobres meritorios» (Fiszbein et al., 2009, p.64).

Y la última justificación es que «aun si los niveles de inversión de capital humano por parte de los pobres fuesen óptimos privadamente, podrían no ser óptimos socialmente debido a la presencia de fracasos del mercado, en particular las externalidades» (p.52). Es decir hay grandes impactos negativos que impiden la oportunidad de personas pobres poder acceder y hacer uso de los servicios de salud y educación prestados por el Estado, y a modo de compensar este problema se brindan subsidios, para cubrir esas necesidades e incentivar el uso de dichos servicios.

3.1.1.1. Argumentos a favor

Se tienen dos posturas que respaldan el funcionamiento de los programas de transferencias monetarias condicionadas en los países con población en pobreza. Por su parte Fiszbein et al., (2009) sostiene que, la primera postura «considera que la inversión privada en el capital humano de los hijos es demasiado baja» (p.8), en dos sentidos distintos.

Uno es que «puede estar aún por debajo del nivel óptimo *privado* para los niños individuales en cuestión, si quienes toman las decisiones en la familia sostienen creencias persistentemente mal encaminadas sobre la naturaleza del proceso de las inversiones en la educación y la salud de los hijos o los rendimientos posteriores de esas inversiones» (p.8). Un caso de este tipo es que algunos padres no las envían a sus hijas a estudiar y de esa forma no invierten en su educación en comparación de sus hijos, producto de sus propios intereses. Conciben que las hijas solo deben apoyar en los quehaceres del hogar, atender al padre entre otras tareas y no sería necesario que estudien porque al casarse continuarían haciendo dichas tareas hacia su esposo.

En cambio, «las TMC que obligan a los padres a enviar a sus hijas al colegio constituyen una forma de abordar las disparidades de género ineficientes y poco equitativas» (Fiszbein et al., 2009, p.9). Estos argumentos son considerados como «tipo principal-agente, o de comportamiento, ofrecen microfundamentos para argumentos paternalistas mucho más antiguos a favor de la redistribución en especie o con

aditamentos» (p.9). Y el segundo sentido se trata de «las inversiones privadas en la salud y educación de los niños pueden ser “demasiado bajas” es que el nivel óptimo privado puede estar por debajo del nivel óptimo *social*, situación que podría ocurrir si hay externalidades positivas de la educación y la salud en las familias» (2009, p.9).

Por otro lado, la segunda postura a favor de los TMC «se aplica si las condiciones de economía política muestran poco apoyo para la redistribución a menos que se considere que está condicionada al “buen comportamiento” de los “pobres meritorios”» (p.8), aquellos que realicen «cierto número de pasos para mejorar sus vidas o las de sus hijos» (p.10), sería parte de un “contrato social”.

La visión de los programas de TMC como «una nueva forma de contrato social entre el Estado y los beneficiarios es aparente en el uso del término co-responsabilidades (en lugar de condiciones) en la mayoría de los programas, por lo menos en América Latina» (Fiszbein et al., 2009, p.10). Las condiciones son vistas como co-responsabilidades, «parece que se trata al receptor más como un adulto capaz de resolver sus propios problemas. El Estado se considera como un socio en el proceso y no como una nodriza» (p.10).

3.1.1.2. Argumentos en contra

De otro punto de vista, existen críticas a los programas de transferencia monetaria condicionada en relación a que realmente contribuyan como mecanismo de reducción de la pobreza. Una de esos argumentos, concibe que los gobiernos deberían invertir más en el capital público que humano por ser su rendimiento menor en el futuro y resulta difícil focalizar. Se asume que la pobreza se reduce con el crecimiento económico en los países pobres, cuyos “esfuerzos fiscales y la capacidad administrativa tienden ambos a ser bajos”, y que los gobiernos deberían concentrarse en proveer infraestructura básica como carreteras, colegios, establecimientos de salud a todos (Fiszbein et al., 2009).

Otro argumento en contra es que las transferencias monetarias condicionadas pueden ofrecer incentivos erróneos a sus beneficiarios, como «desalentar la oferta laboral o la inversión en el capital humano de la propia persona para un futuro empleo rentable. Se argumenta que si el gobierno satisface las necesidades básicas de la vida, ¿por qué se molestarían las personas en los entornos de baja productividad en ocuparse en trabajo muy duro con tan poca remuneración?» (Fiszbein et al., 2009, p.48).

Estos programas presentan algunas limitaciones, primero al «no incorporan los factores culturales y psicosociales que podrían incidir en las elecciones, preferencias y conductas de los sujetos, y que no toman en cuenta las imperfecciones de los mercados» (Villatoro, 2004, p.11), lo que afectaría en el logro de los resultados previstos del programa.

Por otro lado, CEPAL (2000) menciona que existen «obstáculos a las intervenciones de subsidio a la demanda: a) que los padres de familias pobres no siempre actúan como consumidores racionales, b) que el mercado educacional no es transparente en términos de oferta y, c) que la educación no puede ser considerada exclusivamente como un bien de consumo» (citado por Villatoro, 2004, p.11).

3.1.1.3. Condicionalidades: Monitoreo y sanciones

En el funcionamiento de los programas de TMC se considera tres tipos de condicionalidades como fuerte, moderada y leve. En el caso de los programas con condicionalidades fuertes predomina «el esquema “una transferencia-una condición”, de modo que cada prestación tiene asociada una condicionalidad específica» (Cecchini y Madariaga, 2011, p.89).

Por otro lado, los programas con condicionalidades moderadas, «estas tienen un papel secundario respecto de la prestación propiamente dicha (o sea, la transferencia monetaria). De este modo, se observa que, o bien la verificación es débil, o bien las sanciones son moderadas» (2011, p.89). Es decir, se da mayor importancia a que el público beneficiario acceda a su incentivo monetario, que a las sanciones mismas. Por último, las condicionalidades leves se encuentran en aquellos «programas en que las condicionalidades asumen modalidades particulares: se negocian con las familias, no se asocian a sanciones y suspensiones, o no se refuerzan» (p.90).

Un aspecto importante a tomar en cuenta en las sanciones y monitoreo de los programas TMC es «la importancia de tener reglas claras al respecto y disponer de las capacidades adecuadas para el monitoreo de las condicionalidades» (2011, p.91). También surge la necesidad de evaluar condicionalidades dado que sus efectos tienen relación con los impactos de los programas de TMC «el efecto de las condicionalidades depende, en gran medida, de cómo están diseñadas y cómo se implementan (Bastagli, 2008, citado por Cecchini y Madariaga, 2011, p.93).

3.1.1.4. Impacto de los programas de TMC en otros países

La investigación realizada por los autores Fiszbein et al. (2009) analizan el impacto de siete programas de Transferencia Monetaria Condicionada en dos aspectos, primero su papel en la reducción de la pobreza de consumo y en el empleo, como también en la acumulación de capital humano.

Estos programas son: Bolsa Alimentação en Brasil -piloto precursor de Bolsa Familia-, Familias en Acción en Colombia, Programa de Asignación Familiar (PRAF) en Honduras, Oportunidades en México, Red de Protección Social (RPS) en Nicaragua, Bono de Desarrollo Humano (BDH) en Ecuador y el programa de becas *Cambodia Education Sector Support Project* (Cessp) en Camboya.

a. El impacto de las TMC en la pobreza de consumo y en el empleo

Para conocer el impacto de las TMC en el consumo o el ingreso a corto plazo de sus beneficiarios, el estudio llega a la conclusión que «la redistribución vía transferencias monetarias directas parece haber funcionado bien. La mayoría de los programas, en especial los de transferencias grandes, han causado impacto sustancial en el consumo y en la pobreza» (p.132). Asimismo posibles efectos compensatorios que pudieran tener los programas de TMC «no parecen haber ocurrido en una escala tan grande como para compensar el grueso de la transferencia» (p.132).

No se relaciona que estos programas reduzcan el trabajo adulto (oferta laboral), como algunos temían que generase desincentivos al obtener ingresos estables pueda aumentarse la ociosidad de los beneficiarios y dejen de trabajar, o también que deben dejar de trabajar para seguir siendo pobres y por lo tanto, ser elegibles por el programa que se basa en los “medios de vida”. Tampoco excluyen las transferencias privadas, como remesas porque tienen “poco efecto redistributivo”.

Ni son incentivos para aumentar la tasa de fecundidad, es decir suponer que las familias se embarazan o tienen más hijos para seguir siendo beneficiarios de los programas de TMC, lo cual no es demostrado en el estudio. Lo que se destaca la contribución de los programas de TMC es que reducen el trabajo infantil de forma significativa (Fiszbein et al., 2009). En adición, algunas TMC «incrementan la inversión productiva, lo que acentúa el impacto en la pobreza aún más» (2009, p.132).

b. Impacto de los programas de TMC en la acumulación de capital humano

Los impactos señalados en la acumulación del capital humano son

1. Incrementa de forma significativa el uso de los servicios básicos en educación y salud. Se obtiene mayor número de matrícula escolar entre los beneficiarios de los programas TMC, cuando al principio tenían una baja tasa de matrícula escolar. Estos impactos se encuentran en países de medianos ingresos como México, en países de menores ingresos en América Latina, como Honduras y Nicaragua, y también en países de bajos ingresos de otras regiones, como Bangladesh, Camboya y Pakistán (Fiszbein et al., 2009). Por otro lado, «han tenido también un efecto positivo en el uso de los servicios de salud preventiva [...] Finalmente, las TMC han contribuido a proteger las inversiones en capital humano durante recesiones económicas en algunos países» (p.169).
2. Las TMC ayudaron a reducir sustancialmente las disparidades preexistentes en el acceso a la educación y a los servicios de salud, especialmente en aquellas familias que contaban, sin la intervención, con menores posibilidades de poder utilizar dichos servicios. Este el caso de «Bangladesh, Pakistán y Turquía, donde las tasas de inscripción escolar de las niñas eran inferiores a las de los niños, las TMC han contribuido a reducir la brecha entre los géneros» (p.169).
3. Otro punto en discusión es las TMC realmente impactan en los resultados finales de educación y salud de sus públicos objetivos. En «algunas evaluaciones (pero de ninguna manera todas) han encontrado que las TMC contribuyeron a mejoras en la altura de los niños en algunos grupos de población; hay también alguna evidencia de que los beneficiarios del programa tienen una mejor condición de salud» (2009, p.169). Asimismo hay evidencia “más alentadora” sobre el impacto en «el desarrollo cognitivo de la primera infancia y sugiere que la intervención muy temprana podría tener mayores rendimientos de lo que podría concluirse, por ejemplo, observando el patrón de los efectos de los programas en la inscripción escolar según la edad o el grado escolar» (p.172).

Se plantean posibles motivos de por qué se tuvo “modestos efectos” en los resultados finales en salud y educación. Una razón puede ser que hay «algunas restricciones importantes a nivel familiar no son atendidas por las TMC según su diseño actual;

estas restricciones incluirían prácticas deficientes de cuidado de los hijos, información inadecuada u otros insumos a la producción de educación y salud» (p.172). También puede ser que «la calidad de los servicios sea tan baja, quizás específicamente para los pobres, que el solo aumento en su uso no produzca grandes beneficios por sí mismo» (p.172).

3.2. Programa de Transferencia Condicionada en el Perú: Juntos

3.2.1. Descripción

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - Juntos fue creado el 7 de abril del 2005 como un programa de transferencias monetarias condicionadas con la «finalidad de romper con la transmisión intergeneracional de la pobreza y potenciar el capital humano de los hogares más pobres del Perú» (Juntos, 2014, p.2). Tiene como *resultado específico* que gestantes, niños, adolescentes y jóvenes hasta los 19 años de hogares en situación de pobreza, prioritariamente de las zonas rurales, acceden informados a los servicios de salud-nutrición y educación.

El estado peruano creó en el 2005 el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres –"JUNTOS", un programa de Transferencias Monetarias Condicionadas, como una estrategia innovadora de la política social y de lucha contra la pobreza que por medio de la entrega de dinero a los más pobres busca romper la transmisión intergeneracional de la pobreza.

El programa Juntos, es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) que promueve el acceso a la salud y educación de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema, con el objetivo de potenciar el capital humano a través de la entrega de incentivos monetarios condicionados (cada dos meses), dentro de un enfoque de restitución de los derechos fundamentales de la persona con la participación organizada y la vigilancia de los actores sociales de la comunidad.

A continuación se presenta de forma resumida la institucionalidad, características y detalles del bono o incentivo económico condicionado, según la base de datos de

CEPAL (2016), R.D.E. N°171-2015-MIDIS-PNADP-DE, y la Directiva N° 192015-MIDIS/PNADP-DE (Juntos, 2015).

3.2.2. Institucionalidad

- *Marco legal:* D.S. N° 032–2005–PCM, que define la finalidad, fuentes de financiamiento y estructura operativa, quedando adscrito a la PCM. Y el D.S. N° 062-2005-PCM que complementa el anterior con modificaciones a la estructura organizacional.
- *Organismo responsable:* Presidencia del Consejo de Ministros, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, con la Ley N° 29792.
- *Fuentes de financiamiento:* Gobierno del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

3.2.3. Características

- *Población meta o Miembros Objetivos (MO):* Gestantes, niños, adolescentes y jóvenes hasta que culminen la educación secundaria o cumplan los 19 años de edad, en hogares de situación de pobreza, prioritariamente localizadas en zonas rurales.
- *Escala geográfica:* Nacional, al cierre del 2015 intervino en 18 departamentos, 159 provincias, 1178 distritos (Juntos, 2016)
- *Método de focalización:*
 1. Geográfica: Índice de Ponderación Geográfico
 2. Comprobación de medios
 3. Comunitaria
- *Instrumento selección:* Ficha Socioeconómica Única (FSU).
- *Registro de beneficiarios:* Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).
- *Criterios de egreso o salida:* Cuando se pierden las condiciones de elegibilidad. Ninguna recertificación.

3.2.4. Bono

- *Beneficiarios(as):* Hogares afiliados al programa compuesto por el titular del hogar y miembros objetivos.
- *Receptor (a) de transferencia del incentivo monetario:* Titular del hogar, que es el representante ante el programa que asume el compromiso de la corresponsabilidad

de cada uno de sus miembros objetivos. El programa prioriza la selección de mujeres, entre 18 a 70 años, como titulares del hogar.

- *Máximo por familia:* Una transferencia por familia.
- *Modalidad de transferencia:* Transferencia plana.
- *Forma de entrega:* Entrega y retiro de efectivo.
- *Periodicidad de entrega:* Bimestral.
- *Monto:* S/. 200.00 soles. Sobre el abono del incentivo monetario se resalta dos cuestiones importantes, el primero que no genera costos financieros para el usuario ni intereses sobre el saldo acumulado por el abono. Y el incentivo monetario es de libre disponibilidad del hogar por lo que no se exigirá al titular del hogar rendir cuentas al Programa Juntos del uso destinado a los recursos financieros transferidos, según la Directiva N° 192015-MIDIS/PNADP-DE (Juntos, 2015).

3.2.5. Corresponsabilidades y Compromisos

3.2.5.1. Tipos de Corresponsabilidades

Las corresponsabilidades que debe de cumplir un hogar es que sus miembros objetivos accedan oportunamente a los servicios de educación y salud, de acuerdo a su ciclo de vida.

- *Corresponsabilidad en Salud:* Asistencia a controles de salud a mujeres embarazadas, lactantes y niños(as) de 0 a 3 años. Luego continuarán siendo verificados los niños menores de 5 años que carezcan de oferta en educación inicial, o si no tienen edad reglamentaria para estudiar, cumplen 3 o 6 años después del 31 de marzo según normativa del sector.
- *Corresponsabilidad en Educación:* Asistir a clases de la educación básica en todos sus niveles, inicial, primaria y secundaria, y modalidades, regular o alternativa. Solo se tolera como máximo 3 faltas injustificadas en el mes.

En el caso de educación, se considera que el miembro objetivo puede estudiar en cualquier institución educativa a nivel regional, ámbito de intervención de la Unidad Territorial, de esa forma si lo desea el hogar puede enviar a sus hijos que viven en el caserío o centro poblado a estudiar a la ciudad. La Directiva de Proceso de Afiliación y Mantenimiento de Padrón de Hogares, N°2-2016-MIDIS/PNADP-DE, menciona que «La actualización de la Institución Educativa del MO, procede incluso si este se

encuentra estudiando fuera del ámbito del CCPP, pero circunscrito dentro del ámbito regional de la Unidad Territorial (UT)» (Juntos, 2016, p.13).

3.2.5.2. Compromisos del hogar afiliado

Además hay algunos compromisos que asume el hogar como parte de su responsabilidad en su afiliación al programa para poder recibir el incentivo monetario condicionado. Así debe actualizar la información de su hogar afiliado, a nivel del hogar, titular o miembro objetivo (tabla 36), como precisa la Directiva de Proceso de Afiliación y Mantenimiento de Padrón de Hogares, N°2-2016-MIDIS/PNADP-DE, «el hogar tiene la responsabilidad de informar al Programa Juntos sobre los cambios que se realizan en la composición de su hogar, a fin que le permita mantener vigente su afiliación» (Juntos, 2016, p.10). Se detalla a continuación (tabla 26):

Tabla 26. Niveles de actualización e información del Hogar Afiliado ante el Programa Juntos

Nivel	Actualización	Detalle de actualización
Hogar	Cambio de Domicilio/Ubigeo	En el mismo ubigeo (distrito), se procede al cambio. En otro ubigeo (fuera del distrito, pero en el ámbito del programa), en este caso el hogar debe solicitar a la ULE una actualización CSE en el nuevo domicilio.
	Cambio y/o alerta en la Clasificación socioeconómica (CSE)	Actualización por oficio Resultados de revaluación Validación de alertas con visita domiciliaria Cancelación de la CSE
Titular del hogar	Datos del titular	Nombre y apellidos, Número de DNI, celular y cuenta de ahorros, otro dato que se requiera del titular
	Cambio de titular	Cambio con una persona, que cuente con la CSE de pobre o pobre extremo
	Ingreso de un miembro del hogar para titular	Ingreso de una persona no censada en el hogar, que cuenta con la CSE de pobre o pobre extremo para asumir la titularidad del hogar.
	Salida del titular del hogar	Fallecimiento o Desplazamiento (no reside en el hogar)
Miembros Objetivos (MO)	Datos de los Miembros Objetivos	Nombres y apellidos, número de DNI, edad, fecha de nacimiento
	Datos del establecimiento de salud e institución educativa	Cambio de Institución Educativa o de Establecimiento de Salud
	Ingreso de nuevo MO	Recién nacido, Gestante, Ingreso de un MO no registrado en el Padrón General de Hogares
	Salida de un MO	Fallecimiento o Desplazamiento (no reside en el hogar)

	Pérdida de condición de MO	El MO supera los 19 años o egresa de la educación secundaria. Deja de ser gestante mayor de 19 años
	Cambio de tipo de corresponsabilidad	Corresponsabilidad en salud: En caso de gestación, nacimiento de una niña o niño y en casos de niña o niño de 3 a 6 años no tiene oferta educativa
	Miembro objetivo inactivo	Inactivo permanente: Niño, niña, adolescente, joven con discapacidad severa calificada Inactivo temporal: Normativa Minedu, por no contar con edad reglamentaria para estudiar (cumple 6 años después del 31 de marzo y excepcionalmente hasta el 30 de junio)
	Doble condición de corresponsabilidad (en salud y educación)	Gestante adolescente

Nota. Fuente: Juntos (2016). Directiva N°2-2016-MIDIS/PNADP-DE. Proceso de Afiliación y Mantenimiento de Padrón de Hogares, p.10-11.

3.2.5.3. Sanciones y monitoreo de condicionalidades

Un hogar afiliado al Programa Juntos que registre incumplimiento de las corresponsabilidad o compromisos será sancionado primero con la suspensión de su incentivo monetario, en caso de reincidir se desafiliará, o ya no estará en el programa, y en caso se subsanen las causales de los anteriores, según el caso, puede reincorporarse a Juntos. Estas modalidades son detalladas a continuación en base a la Directiva de Procesos de Afiliación y Mantenimiento de Padrón de Hogares N°2-2016-MIDIS/PNADP-DE.

a. Motivos de Suspensión de un hogar del Programa

- La/el titular no haya comunicado al Programa, la institución educativa y/o el establecimiento de salud donde se verificará el cumplimiento de las corresponsabilidades. El hogar quedará sin abono hasta la regularización de su información.
- Ocurra alguna inconsistencia de datos del hogar. El abono se restituye desde que se regulariza la inconsistencia de información.
- Tuviera alguna observación en su Clasificación Socioeconómica. Esta puede ser el resultado de un reclamo, queja, visita domiciliaria y que requiere de una reevaluación por la Unidad Central de Focalización.
- La Unidad de Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidad del Programa Juntos reporta incumplimiento de corresponsabilidad, lo que implica no tener derecho al abono.

b. Motivos de Desafiliación de un hogar del Programa

- Renuncia voluntaria.
- Pérdida del criterio de elegibilidad por no contar con miembro objetivo.
- Pérdida del criterio de elegibilidad por ser un hogar no pobre (identificado por visita domiciliaria y confirmada por la Dirección General de Gestión de Usuarios).
- La Unidad Central de Focalización determinada cancelada la Clasificación Socioeconómica del hogar.
- Consignación de información falsa en cualquiera de los documentos requeridos para la afiliación (declaración jurada, acuerdo de compromiso o formato de afiliación).
- Incorporarse a otro hogar ya afiliado.
- Incumple corresponsabilidad en cuatro veces consecutivas.
- Cambio de residencia fuera del ámbito del programa.
- Fallecimiento del titular y no tiene quien lo reemplace.

c. Motivos de Reincorporación de un hogar al Programa

El hogar:

- Recupera el criterio de elegibilidad por tener miembro objetivo.
- Recupera el criterio de elegibilidad por la Clasificación Socioeconómica.
- Recupera al titular que lo reemplace.
- Recupera los criterios de reingreso.

3.2.6. Cobertura

El Programa Juntos en el país ha aumentado la cantidad de hogares afiliados a nivel nacional como la cantidad de distritos. En el 2005, inició con 70 distritos y se tenía 22,550 hogares afiliados, para febrero de 2017 interviene en 21 departamentos, 1299 distritos y 745, 329 hogares beneficiarios. De ese modo cuenta con 1, 601,451 miembros objetivos para los que se destinó 136,734,088, según el InfoJuntos. A continuación se aprecia con detalle en la figura 6.

Figura 6. Evolución de hogares usuarios del Programa Juntos 2005-2017



Fuente: Programa Juntos

Leyenda: Hogar afiliado.- Hogar validado en Asamblea Comunal de Validación (ACV), que cumplió con formalizar su afiliación, acreditando los requisitos establecidos por el Programa Juntos. Hogar abonado.- Hogar que recibió la Transferencia del Incentivo Monetario, por haber cumplido con sus corresponsabilidades en salud y educación. Información a febrero de 2017.

De esa forma, genera el interés de conocer lo hogares no abonados, aquellos que no reciben la transferencia del incentivo monetario sea porque no han cumplido sus corresponsabilidades u otros factores que son conocidos como suspendidos. Así se hace un seguimiento al porcentaje de hogares suspendidos en los once años del programa, encontrándose que en los últimos años, 2013 al 2017, hay un aumento de hogares no abonados (tabla 27).

Tabla 27. Hogares abonados y no abonados a nivel nacional a Febrero 2017

Año	Hogares abonados	%	Hogares no abonados	%	Total
2005	22,550	100%	0	0%	22,550
2006	159,224	97%	4,518	3%	163,742
2007	353,067	95%	19,851	5%	372,918
2008	420,491	96%	19,696	4%	440,187
2009	409,610	95%	20,589	5%	430,199
2010	471,511	96%	19,052	4%	490,563
2011	474,064	96%	18,807	4%	492,871
2012	619,723	95%	29,830	5%	649,553
2013	648,734	90%	69,541	10%	718,275

2014	755,556	91%	78,280	9%	833,836
2015	769,158	94%	45,375	6%	814,533
2016	668,030	87%	104,090	13%	772,120
2017*	672,529	90%	72,800	10%	745,329

Nota. *A 1 Bimestre correspondiente a febrero 2017

Fuente: Programa Juntos. Evolución hogares usuarios del Programa Juntos 2005-2017 (Febrero).

Elaboración: Propia.

3.2.7. Organización y Procesos del programa

Juntos cuenta con la siguiente estructura orgánica:

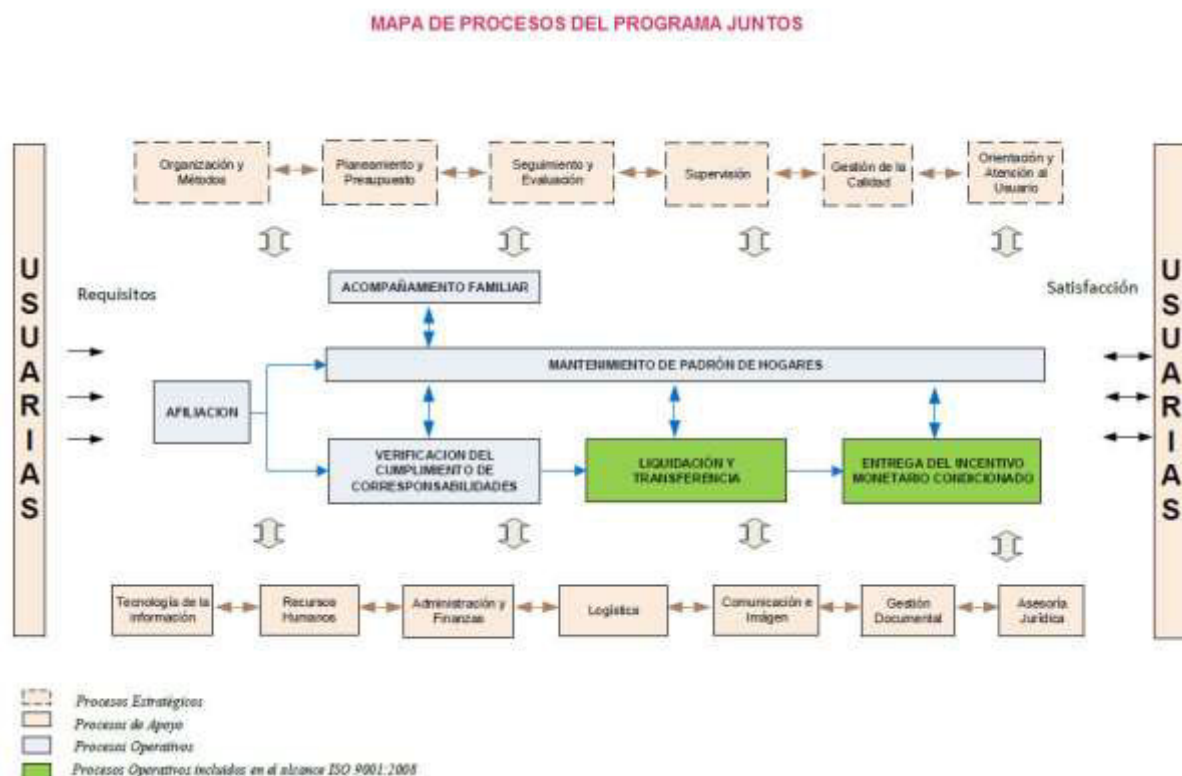
Figura 7. Estructura Orgánica del Programa Juntos



Fuente: Resolución Ministerial N°181-2013-MIDIS que aprueba modificación del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres – Juntos, p. 11.

El programa tiene tres procesos centrales en el programa como: estratégicos, operativos y de apoyo (Figura 8). En el caso del proceso operativo hay dos subprocesos que están incluidos del alcance del ISO 9001:2008 como la liquidación de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario Condicionado.

Figura 8. Mapa de procesos del Programa Juntos 2015



Fuente: Programa Juntos

3.2.8. Gestión de la Calidad al Usuario

El Programa Juntos el 1 de febrero de 2016 recibió la certificación ISO 9001:2008 por optimizar su Sistema de Gestión de Calidad relacionado a la Liquidación, Transferencia y Entrega del incentivo monetario a los hogares usuarios que atiende a nivel nacional. De ese modo los objetivos del Sistema de la Gestión de Calidad son: lograr una eficaz gestión en los servicios del Programa Juntos con oportunidad y calidad, lograr la satisfacción de las Usuarias del Programa Juntos, y mejorar continuamente la eficacia de los procesos y las capacidades de los servidores del Programa Juntos.

Esta obtención, representa para el Programa Juntos, un modo de garantizar «el cumplimiento de los requisitos de las usuarias del Programa en materia de calidad (oportunidad, transparencia, veracidad de la información, calidad en el servicio de pagaduría y atención adecuada del personal del Programa Juntos)» (Juntos, 2016, Nota de Prensa). Aunque se detalla que este ISO solo será válido hasta setiembre de 2018, dado que la *International Organization for Standardization* ya actualizó al ISO 9001:2015.

3.2.8.1. Proceso de Orientación y Atención al Usuario

El Programa establece en la Directiva Proceso de Orientación y Atención al Usuario N° 20-2015-MIDIS/PNADP-DE las «pautas a seguir para brindar un servicio de orientación y atención a las necesidades de información, solicitudes, quejas/reclamos y denuncias que presenten los usuarios y ciudadanos» (Juntos, 2015, p.1).

De ese modo según la directiva se detalla seis tipos de solicitudes:

1. **Sugerencia:** Propuesta que formula el usuario a favor del mejoramiento de los servicios que ofrece el Programa Juntos.
2. **Consulta:** Solicitudes de información y orientación que presentan los usuarios respecto a los servicios que ofrece el Programa Juntos o del MIDIS
3. **Pedido:** Solicitud de un trámite interno establecido por el programa Juntos.
4. **Queja/ Reclamo:** Manifestación de insatisfacción efectuada por un usuario sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios ofrecidos.
5. **Denuncia:** Manifestaciones realizadas por los usuarios/ciudadanos respecto a presuntas actuaciones irregulares cometidas por personas naturales o jurídicas, funcionarios o servidores públicos, que constituyen una contravención a la normatividad vigente y afecta la calidad de los servicios que brinda el Programa Juntos. Para el caso de funcionarios y servidores públicos, se califican como denuncias los presuntos actos contrarios al código de ética de la función pública relacionados con la administración, manejo y custodia de fondos o bienes públicos o que atenten contra la ética pública o los deberes de función.
6. **Alerta:** Quejas y/o denuncias recepcionadas a través del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y/u otras partes interesadas. El CTVC tiene la función de velar por la transparencia en la implementación de la prestación social del Programa Juntos.

De esa forma se establece, después del trabajo de campo del presente estudio, que las solicitudes serán atendidas por los siguientes canales y responsables (tabla 28):

Tabla 28. Proceso de Orientación y Atención al Usuario. Canales y Responsables.

Tipos de solicitud	Canales	Responsables
Sugerencia	1. Plataformas de atención al usuario en la sede central y Unidades Territoriales y correo electrónico servicioalusuario@juntos.gob.pe y de servidores del programa.	1. Coordinador de Orientación y Atención al Usuario (Sede Central) 2. Técnico de Orientación y Atención al Usuario (Unidad Territorial) 3. Asistente de Orientación y Atención al Usuario 4. Jefe de Unidad de Comunicación e Imagen 5. Jefe de Unidad Territorial 6. Coordinador Técnico
Consulta	2. Red social. 3. Telefónico: línea gratuita y teléfono de la institución.	
Pedido	4. Presencial: Visitas a campo del personal de Juntos a través de la Ficha "Datos generales de registro bajo la modalidad presencial" (como la Atención Itinerante en fechas de operativo de pago) y Libro de Reclamaciones.	
Quejas	1. Presencial a través de las plataformas de atención al usuario en la sede central y Unidades Territoriales.	
Reclamos	2. Libro de reclamaciones.	
Denuncias	3. Correo electrónico a través de la cuenta servicioalusuario@juntos.gob.pe o de servidores del programa.	
Alertas	4. Telefónico: línea gratuita y teléfono de la institución.	
	5. Redes sociales.	
	6. Supervisión del personal del programa Juntos, en el cual es registrado en el Formato "Datos generales de registro bajo la modalidad presencial".	
	7. Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC).	
	8. Medios de Comunicación.	

Nota. Basado en los documentos del programa: Juntos (2015, 22 de diciembre). Directiva Proceso de Orientación y Atención al Usuario N° 20-2015-MIDIS/PNADP-DE, formalizado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 169-2015-MIDIS/PNADP-DE, y Juntos (2016, 13 de abril) Protocolo para Atención al Usuario del Programa Juntos, formalizado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 052-2016-MIDIS/PNADP-DE. Elaboración: Propia

Cabe destacar que ambos documentos son incorporados dado a su importancia en regularizar los procesos de orientación y atención al usuario, aunque han sido elaborado después del trabajo de campo, por lo cual serán tomados solo como una referencia dado que antes había otras modalidades de atención a las usuarias que serán explicadas en el capítulo 4.

Según estos nuevos canales de atención se tiene que a setiembre de 2016 «se registraron 60931 atenciones, las cuales incluyen consultas, pedidos, reclamos, quejas y denuncias.

Al tercer trimestre, el promedio mensual de atenciones asciende a 7000, las cuales se realizan a través de los diversos canales de atención con los que cuenta el Programa» (Juntos, 2016, p.17). Asimismo se ha implementado «libro de reclamaciones virtual (<http://www.juntos.gob.pe>), así como del libro de reclamaciones en físico en 17 UT y de la línea gratuita 1880, que pueda recibir llamadas de todas las operadoras de telefonía incluyendo línea celular, fija y Gilat» (Juntos, 2016, p.18).

3.3. El programa Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún

La presente investigación se desarrolla en el distrito Mariano Damaso Beraún (MDB), provincia de Leoncio Prado, ceja de selva del departamento de Huánuco. El distrito se creó mediante la Ley N° 11843 del 27 de mayo de 1952. Su división territorial está relacionado a las cuatro microcuencas pertenecientes al distrito como Las Palmas, Tambillo Grande, Las Pavas y Bella, de esta manera está conformado por 3 Centros Poblados, 54 caseríos y 1 anexo. Y el total de su población es de 9586 habitantes (INEI -Sistema de Consulta Población 2000 al 2015, s.f.).

La intervención del Programa Juntos está justificada dado que el departamento de Huánuco, según el último informe de evolución de la pobreza del INEI (2015), está en el segundo grupo de departamentos con incidencia de la pobreza cuya tasa oscila entre 42,6% a 35,2% junto a Apurímac, Loreto y Pasco. De igual forma es parte del segundo grupo de departamentos con incidencia de la pobreza extrema cuyos intervalos están entre 11,5 a 16,2% junto a Amazonas, Ayacucho, Huancavelica, Pasco.

Otro motivo es que ha sido una zona afectada por la violencia política del terrorismo que ocurrió entre los años 1980 al 2000. Es el segundo departamento con mayor número de víctimas individuales del terrorismo a nivel nacional siendo en total 17,586 personas, después de Ayacucho con 67,487 víctimas, según el Consejo de Reparaciones (2012, p.10). El distrito Mariano Damaso Beraún tiene 38 centros poblados considerados víctimas de terrorismo, según el aplicativo de Consultas en Línea del Libro 2 – Víctimas Colectivas, siendo así parte de la estadística nacional de 5,697 comunidades y centros poblados afectados.

El Consejo de Reparaciones es la entidad se encarga de elaborar el Registro Único de Víctimas (RUV) que otorga una reparación civil a las víctimas, que pueden ser beneficiarios individuales como colectivos. Estos últimos están «conformados por

comunidades campesinas, comunidades nativas y centros poblados que sufrieron daño en su estructura física y social debido a concentración de violaciones individuales, arrasamiento, desplazamiento forzoso, quiebre o resquebrajamiento de la institucionalidad comunal, pérdida de infraestructura familiar y comunal» (Consejo de Reparaciones, s. f).

Juntos empezó sus operaciones en el departamento de Huánuco en el año 2005. Para el 2015 ha aumentado su cobertura y a nivel de la provincia de Leoncio Prado está atendiendo a 6334 hogares beneficiarios, de los cuales 970 hogares, el 15%, son suspendidos (no abonados) y 5634, el 85%, son abonados, como se aprecia en la tabla 29. La Unidad Territorial reconoce que se ha bajado en un 6% los hogares suspendidos.

Tabla 29. Hogares afiliados del programa Juntos en la provincia de Leoncio Prado

Situación	Número	Porcentaje
Hogares abonados	5364	85%
Hogares suspendidos	970	15%
Total	6334	100%

Nota. Fuente: Adaptado de Data de la Unidad Territorial de Huánuco al 22 de junio de 2015. Elaboración: Propia

A nivel del distrito de Mariano Damaso Beraún el programa viene beneficiando a 1507 familias al 2015, que pertenecen a 52 caseríos. De los cuales las usuarias suspendidas (no abonadas) son 249, el 20%, y las abonadas son 1213, 80%, como se señala en la tabla 30 a continuación.

Tabla 30. Hogares afiliados del programa Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún

Situación	Número	Porcentaje
Hogares abonados	1213	80%
Hogares suspendidos	294	20%
Total	1507	100%

Nota. Fuente: Adaptado de Juntos (2015). Padrón de Hogares Abonados y No Abonados de Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún a junio 2015. Elaboración: Propia

De estos, las causales de suspensión de abono a un hogar afiliado en el distrito Mariano Damaso Beraún, según el Padrón de Hogares No Abonados (2015, junio) son:

- 276 Hogares sin abono por no cumplimiento de corresponsabilidad.
- 8 hogares sin abono por ser el titular de servidor público.

- 7 hogares sin abono por tener en su hogar un Miembro Objetivo pendiente de validación de la condición de exento.
- 2 hogares sin abono por ser hogares no verificados por información faltante de los miembros objetivos.
- 1 hogar sin abono por tener MO único y duplicado en otro hogar

El trabajo de campo del programa y principal del programa está a cargo de los gestores locales quienes son los principales encargados de brindar información y orientar a los beneficiarios en el cumplimiento de corresponsabilidades. A nivel nacional se cuenta con 1463 gestores locales según el Manual de Operaciones (2013) y en Huánuco se tiene 104 gestores locales, siendo la sexta unidad territorial con mayor número de gestores junto a Apurímac y Ancash (tabla 31). Sin embargo al cierre del 2015 se crearon cuatro unidades territoriales Ucayali, Arequipa, Lambayeque y Lima Provincias, todas en proceso de implementación, excepto Lima Provincias (Juntos, 2016).

Tabla 31. Número de Coordinadores Técnico Zonales, Gestores Locales y Comunicadores del Programa Juntos

N°	UT	Puestos		
		CTZ	GL	Comu
1	Ancash	9	104	1
2	Ayacucho	10	127	1
3	Apurímac	8	104	1
4	Amazonas- Bagua	7	18	1
5	Amazonas- Condorcanqui	7	33	1
6	Cajamarca	26	203	1
7	Cusco	8	80	1
8	Huancavelica	9	114	1
9	Huánuco	11	104	1
10	Loreto-Iquitos	16	48	1
11	Loreto-Yurimaguas	9	25	1
12	Junín	8	61	1
13	Pasco	3	18	1
14	Piura	15	136	1
15	Puno	7	123	1
16	La Libertad	15	125	1
Total		168	1423	16

Nota. Fuente: Adaptado del Manual de Operaciones del Programa Juntos (2013), p.37-44. Elaboración: propia. Leyenda: UT-Unidad Territorial, CTZ- Coordinador Técnico Zonal, GL-Gestor local, y Comu-Comunicador.

A nivel de la provincia se cuenta con 8 gestores locales de los cuales 2 gestores trabajan en el distrito del estudio. Esto es un avance del Programa, en comparación a 3 años anteriores solo había 1 personal de campo para cerca de 50 caseríos a visitar, lo cual era una dificultad por temas de tiempo y lejanía. En cambio al ser 2 ya se dividen el trabajo por zonas y pueden llegar un poco más a la población (tabla 32).

Tabla 32. Número de Gestores locales de la provincia de Leoncio Prado y distrito MDB

Número de Gestores	Total
Provincia de Leoncio Prado	8
Distrito de Mariano Dámaso Beraún	2

Nota. Fuente: Adaptado de Data de la Unidad Territorial de Huánuco al 22 de junio de 2015. Elaboración Propia.

Sobre la prestación de servicios en salud (tabla 33), se encuentra que hay 4 puestos de salud y 1 centro de salud, creados desde 1987 al 2006, que ofrecen entre 2 a 13 servicios de salud, ubicados en los caseríos de Bella, Cayumba, Las Palmas, Tambillo Grande y Puente Pérez.

Tabla 33. Establecimiento de Salud del distrito Mariano Damaso Beraún activos y en funcionamiento

Nº	Nombre de EESS	Tipo	Clasificación	Categoría	Fecha de creación
1	Bella	Establecimiento sin internamiento	1. Puesto de Salud o Postas de Salud	I-1	1987
2	Puente Pérez	Establecimiento sin internamiento	1. Puesto de Salud o Postas de Salud	I-1	2006
3	Cayumba	Establecimiento sin internamiento	1. Puesto de Salud o Postas de Salud	I-2	2002
4	Tambillo Grande	Establecimiento sin internamiento	1. Puesto de Salud o Postas de Salud	I-2	1988
5	Las Palmas	Establecimiento sin internamiento	1. Centros de Salud o Centros Médicos	I-3	1987

Nota. Fuente: Adaptado de Superintendencia Nacional de Salud –SUSALUD. Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –RENIPRESS. Elaboración: Propia

Sobre los servicios de educación, el distrito cuenta al 2015 con 63 instituciones educativas en el nivel inicial jardín (17), inicial no escolarizado (23), primaria (39) y secundaria (7) según la data de la Estadística de Calidad Educativa (ESCALE) del Ministerio de Educación, como se aprecia en el tabla 34. El total de alumnos del distrito, solo escolarizado, son 2790 niños y adolescentes, sobre la educación inicial no escolarizada no se tiene data precisa de la cantidad de alumnos a los que está llegando. Por otro lado se cuenta con 150 docentes para la educación básica regular. Un comentario sobre la data es que hay poca oferta en el nivel secundario y pocos alumnos, sería importante aumentar docentes, salones e instituciones educativas donde los estudiantes puedan acceder sin perder este nivel de estudio.

Tabla 34. Instituciones Educativas del distrito Mariano Damaso Beraún (2015)

Nivel	Nº IIEE	Nº Alumnos	Nº Docentes	Nº Secciones
Inicial - Jardín	17	442	25	47
Primaria	39	1608	83	228
Secundaria	7	740	42	35
Total	63	2790	150	310

Nota. Fuente: Adaptado de Estadística de Calidad Educativa – ESCALE (2015) del Ministerio de Educación. Elaboración: Propia.

3.4. La Comunicación y Participación entre usuarias y responsables del programa

Es importante poder analizar las funciones de los puestos relacionados al trabajo con las usuarias, a través de cuatro componentes: Información, Diálogo, Comunicación y Participación. De ese modo, se analiza los puestos de Coordinador Técnico Zonal, Gestor Local y Jefe de Comunicación en relación a los componentes mencionados (tabla 45). Cabe mencionar que la Unidad Territorial de Huánuco cuenta cerca de con 11 coordinadores técnicos zonales, 104 gestores locales y 1 comunicador social, según el Manual de Operaciones del Programa (anterior tabla 31).

Los gestores locales son el sustento diario del programa, su trabajo tiene incidencia en la orientación de las familias usuarias para promover cambios en las conductas con la población, en el cumplimiento de corresponsabilidades, y brindan atención de las quejas, reclamos y solicitudes a través del Formato Único de Atención de los beneficiarios. Por ello es muy importante que como cara del Estado a la población, especialmente si son de zonas rurales muy distantes, establezcan claramente las condiciones para ser usuarios, puedan conocer adecuadamente las corresponsabilidades, con mayor razón los nuevos hogares afiliados que ingresan cada año, y que la forma de atención de consultas, quejas, reclamos sea con un enfoque de restitución de derechos, con respeto a la cultura del otro, empatía, comprensión, paciencia y capacidad de escuchar.

El Coordinador Técnico Zonal es aquel que supervisa el trabajo de los gestores locales de su jurisdicción. Puede sistematizar, analizar, emitir opinión e informar a la Unidad Territorial sobre las situaciones y dificultades que pueden enfrentar las usuarias que sea reconocido por los gestores locales. Sobre esta función genera interés en que los coordinadores informan lo que es comunicado por el gestor local, pero que pasaría si hay situaciones problemáticas que no avisa el gestor, sea porque tiene un grado de responsabilidad o no. Entonces ese rol de supervisión de trabajo debe ser más agudo teniendo como base la opinión de las usuarias y que sea recogida de forma más sencilla teniendo en cuenta los factores culturales, económicos, políticos y sociales.

Un aspecto loable es que la atención al usuario esté a cargo del comunicador pero no debería encargarse solo de esta labor. En la Unidad Territorial, el comunicador elabora

el plan de trabajo del área según el Plan Operativo Regional de la UT. También propone e implementa estrategias de comunicación para los procesos claves del programa como cumplimiento de las corresponsabilidades, la entrega del incentivo monetario y el apoyo familiar para la afiliación de nuevos hogares. Es un trabajo que demanda mucha coordinación con las otras áreas y personas de la organización para definir los pasos a seguir, además de otras tareas de su competencia.

Por ello se percibe que con gran concentración de tareas a su cargo, debe priorizarse el trabajo, como el seguimiento a las estrategias de comunicación de los procesos claves del programa para garantizar el logro de sus objetivos y así disminuir el número de usuarias suspendidas por incumplimiento. Se debe analizar las formas, productos y espacios más efectivos para que la población usuaria pueda comunicar sus consultas, quejas para que sean realmente atendidas, especialmente de aquellos hogares suspendidos.

Por otro lado en Lima, se tiene al Jefe de la Unidad de Comunicación que tiene como una de sus responsabilidades la supervisión del proceso de Orientación y Atención al Usuario, considerado como insumo para el proceso de Calidad. El rol desde Lima a veces no permite conocer bien las dinámicas de orientación y atención en cada departamento de intervención pero cuenta con el trabajo de las otras áreas. De esa forma se ve necesario establecer los mecanismos adecuados de monitoreo del proceso de orientación y atención al usuario, pueden ser flexibles, acondicionados a cada realidad, porque hay herramientas que pueden funcionar en las zonas urbanas pero no en zonas rurales. Partiendo de que más importante que los productos (noticias, videos, brochures, etc.) son los procesos con la gente.

Tabla 35. Funciones de trabajo encargados de Juntos relacionadas a Información, Diálogo, Comunicación y Participación

Nombre del Puesto	Funciones relacionadas a Información, Diálogo, Comunicación y Participación
Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar, proponer y ejecutar la estrategia y las acciones de comunicación e imagen del Programa, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones del MIDIS y en el marco de los lineamientos aprobados en esta materia por el Ministerio. • Diseñar, proponer y ejecutar el Plan Comunicacional del Programa, que describa los lineamientos para la realización de actividades, estrategias de prensa, relaciones públicas, eventos, estrategias de comunicación interna, estrategias de comunicación para el desarrollo, entre otros, para mejorar la eficacia de la intervención de Juntos, en el marco de la normativa aprobada por el MIDIS • Conducir, implementar y supervisar el proceso de Orientación y Atención al Usuario en el marco del Sistema de Orientación y Atención al Usuario, en coordinación con las unidades competentes del Programa y la Dirección de Calidad de Prestaciones Sociales del MIDIS. • Elaborar reportes del proceso de Orientación y Atención al Usuario que sean insumos para el proceso de Gestión de la Calidad. • Atender o, de ser el caso, reconducir las quejas, consultas, sugerencias, pedidos, reclamos, y denuncias recibidos en la sede central y en las unidades territoriales a través de los diferentes canales de atención del Programa.
Comunicador Unidad Territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer, diseñar, ejecutar e implementar el plan de comunicaciones de la Unidad Territorial, vinculado al Plan Operativo Regional, en coordinación con la Unidad de Comunicación e Imagen, en el marco de los lineamientos institucionales del Programa Juntos. • Coordinar y reportar las incidencias que deriven de Atención de usuario. • Proponer e implementar estrategias de comunicación dirigidas a todo el universo de receptores, durante los procesos de ampliación, expansión y afiliación de nuevos hogares usuarios. • Proponer e implementar estrategias de comunicación dirigidas a los hogares usuarios durante el cumplimiento de las corresponsabilidades, la entrega del incentivo monetario y el apoyo familiar para la afiliación de nuevos hogares.

	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir entre los hogares usuarios, las acciones propias del Programa, relativas a la recepción oportuna de la transferencia del incentivo monetario, salud y educación u otras que se consideren oportunas para la afiliación de nuevos hogares.
Coordinador Técnico Zonal	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar, analizar, emitir opinión e informar al coordinador Técnico Territorial sobre las distintas situaciones o dificultades que enfrentan lo(a)s usuario(a)s del Programa en el proceso de intervención que han sido reconocidos por los gestores locales • Coordinar con las autoridades políticas y de gobiernos locales para facilitar las operaciones del equipo de trabajo en el campo, y promover los objetivos del Programa en la zona asignada. • Coordinar con los responsables de los sectores salud y educación a nivel de sus instancias de trabajo para facilitar las operaciones del equipo de trabajo de campo, y apoyar las actividades conjuntas que promuevan los objetivos del Programa en la zona asignada.
Gestor Local	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a las familias usuarias durante su permanencia en el programa, a fin de promover cambios en las conductas de ellos y fortalecimiento de las redes sociales locales. • Brindar atención al usuario recogiendo las quejas, reclamos y solicitudes a través de los Formatos únicos de Atención (FUA). Asimismo, realizar el seguimiento de las consultas de la Plataforma de Atención al Usuario, así como otras actividades de seguimiento a los usuarios derivadas de las operaciones del Programa.

Fuente: Manual de Operaciones del Programa Juntos (2013), Términos de Referencia de Gestor Local (2016) y Términos de Referencia de Comunicador de Unidad Territorial (2016).

Elaboración: Propia

CAPÍTULO 4:

RESULTADO DEL ESTUDIO

Los resultados encontrados de la presente investigación cualitativa responden al objetivo general de *determinar los elementos que afectan las acciones comunicativas del programa Juntos que dificultan la participación activa de las usuarias en el cumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos para alcanzar los objetivos del programa*. Se tuvieron tres variables como información, comunicación y participación, y diálogo, para los cuales se emplearon las técnicas de investigación de revisión de documentos y registros del programa, que se presentó en el capítulo anterior, entrevistas a profundidad y observación participante.

4.1. Análisis de los datos

Los análisis de datos procesados se dividen en dos partes. La primera, presenta el análisis situacional de las usuarias del programa, donde se detalla las características socioeconómicas y datos del hogar beneficiado con Juntos; y en la segunda parte, se explica los datos encontrados, categorizados por las unidades temáticas de las variables, en las entrevistas a profundidad realizada a las usuarias, funcionarios del programa y otros actores sociales y se culmina con la observación participante de los espacios de comunicación del programa.

4.1.1. Análisis situacional de las usuarias del Programa Juntos

Se realizó un breve cuestionario en las entrevistas a trece mujeres participantes del Programa Juntos de los 8 caseríos con alta dispersión poblacional del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, selva alta del departamento de Huánuco usuarias, para conocer mejor sus características sociodemográficas y datos del hogar beneficiado con Juntos. Entre los aspectos abordados son: la edad de las usuarias, dominio del quechua, nivel de educación, si son titulares del programa, tiempo de permanencia en Juntos, edad de menores beneficiados, instituciones educativas y establecimientos de salud que acuden sus hijos y si han sido suspendidas del incentivo monetario.

Se encuentra que las entrevistadas tienen en su mayoría entre 30 a 39 años (6), como se aprecia en la tabla 36.

Tabla 36. Edad de las usuarias

Edad de usuaria	Total	Porcentaje
20 a 29 años	3	21%
30 a 39 años	6	43%
40 a 49 años	4	29%
50 a 59 años	1	7%
Total	14	100%

Nota. Fuente: Adaptado de Cuestionarios de entrevistas a usuarias de agosto 2015. Elaboración: Propia

El 79% de las usuarias dominan el quechua sea bastante o poco en su vida cotidiana aunque la mayoría hablan el castellano (tabla 37):

Tabla 37. Dominio del quechua

Dominio del quechua	Total	Porcentaje
Sí	11	79%
No	3	21%
Total	14	100%

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias de agosto 2015. Elaboración: Propia

La mayoría de las participantes no llegaron a culminar los estudios básicos como la primaria (6), secundaria (3), algunos no tienen ninguna instrucción (2), sea por factores sociales, económicos, políticos y culturales, y solo 3 de 13 lograron acabar su primaria, como se aprecia en la tabla 38:

Tabla 38. Nivel de educación

Nivel de instrucción	Total de usuarias	Porcentaje
Ninguna instrucción	2	14%
Primaria completa	3	21%
Primaria incompleta	6	43%
Secundaria completa	0	0%
Secundaria incompleta	3	21%
Total	14	100%

Nota. Fuente: Adaptado de Cuestionarios de entrevistas a usuarias de agosto 2015. Elaboración: Propia

En cuanto a la titularidad en el programa Juntos se encuentra que el 79% de las participantes, es decir 11 madres, son usuarias titulares que reciben directamente el incentivo monetario condicionado a través del Banco de la Nación (tabla 39). En cambio el 21%, 3 mujeres, no son las titulares del programa sino el esposo(2), por lo

que la mujer no cobra directamente el bono, o la mamá (1) sin embargo participa más en las corresponsabilidades y actividades del programa que el titular, como por ejemplo asistir a las reuniones de actualización del padrón de hogares afiliados.

Tabla 39. Titular de Juntos

Titular de Juntos	Total	Porcentaje
Sí	11	79%
No	3	21%
Total	13	100%

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias del presente estudio. Elaboración: Propia

Sobre los años de participación en el programa se registra que la mayoría de las usuarias están entre 7 a 11 años en Juntos (8), de esta se supone que a más tiempo en el programa deben tener más información del mismo, como se presenta en la tabla 40:

Tabla 40. Tiempo de permanencia en el Programa Juntos al 2015

Tiempo de permanencia Programa al 2015	Total de usuarias	Porcentaje
1 a 3 años	3	21%
4 a 6 años	3	21%
7 a 9 años	4	29%
10 a 11 años	4	29%
Total	14	100%

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias del presente estudio. Elaboración: Propia

El total de miembros objetivos de la muestra son 30 niños y adolescentes beneficiados con el programa Juntos (tabla 41) siendo el grupo de edad de 1 a 5 años con mayor cantidad de participantes que acceden de los servicios de identidad, salud-nutrición y educación.

Tabla 41. Edades de los miembros objetivos del programa Juntos

Edades de miembros objetivos	Total	Porcentaje
1 a 5 años	12	40%
6 a 10 años	11	37%
11 a 15 años	7	23%
16 a 19 años	0	0%
Total	30	100%

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias del presente estudio. Elaboración: Propia

En promedio se tienen 2 niños y adolescentes beneficiados con el programa por hogar, como se observa en la tabla 42:

Tabla 42. Número de público objetivo por hogar

Número de miembros objetivos	Total de hogares	Porcentaje
1	3	21%
2	8	57%
3	1	7%
4	1	7%
5	1	7%
Total	14	100%

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias del presente estudio. Elaboración: Propia

En cuanto al cumplimiento de la corresponsabilidad en educación, se encontraba que en el distrito hace tres años la oferta educativa era limitada donde la mayoría de niños del programa atravesaban serias dificultades para llegar a su centro de estudio ubicado en otros caseríos distantes –entre 1 a 2 horas de camino–, o ir al centro poblado–que queda entre 3 horas de camino. En cambio en la actualidad, se destaca la creación de más PRONOEI e instituciones educativas en la mayoría de caseríos con alta dispersión poblacional del distrito Mariano Damaso Beraún por parte de la municipalidad distrital, entre estos últimos 5 años lo que ha permitido a más niños del programa estudiar cerca a sus hogares.

Por otro lado, se encuentra casos de niños y adolescentes que estudian en instituciones educativas ubicados en otros distritos sea porque se cambiaron de lugar de vivienda o prefieren una mejor educación en la ciudad como Tingo María. En la tabla 43 se aprecia la concurrencia de los miembros objetivos a 14 instituciones educativas estatales, de los cuales 4 pertenecen a otros distritos. De esa forma, se tienen que en 6 instituciones de nivel inicial estudian 10 niños y en 8 instituciones educativas de primaria o secundaria, o ambos, 17 alumnos.

Tabla 43. Instituciones Educativas de la Provincia Leoncio Prado de Huánuco

N°	Nombre	Total de miembros objetivos
1	PRONOEI del caserío Rio Santa, distrito Mariano Dámaso Beraún	1
2	PRONOEI de caserío Juan Santos Atahualpa, distrito Mariano Dámaso Beraún	3
3	PRONOEI Nuevo América, distrito Mariano Dámaso Beraún	1
4	PRONOEI Inti Alto, distrito Mariano Dámaso Beraún	2
5	PRONOEI Alegría de Clorinda Matos de Turner, distrito Mariano Dámaso Beraún	2
6	PRONOEI del AA.HH. Juan Picón, distrito de Rupa Rupa	1
7	I.E. Tambillo Grande, distrito Mariano Dámaso Beraún	3
8	I.E. N° 785 del caserío Clorinda Matos de Turner, distrito Mariano Dámaso Beraún	5
9	I.E. 32570 del caserío Bejucal, distrito Mariano Dámaso Beraún	4
10	I.E. 33464 del caserío Nuevo América, distrito Mariano Dámaso Beraún	1
11	Colegio del caserío Rio Santa, distrito Mariano Dámaso Beraún	1
12	I.E. Ramón Castilla de Tingo María, distrito de Rupa Rupa	1
13	Sutep de Tingo María, distrito de Rupa Rupa	1
14	Colegio César Vallejo - Castillo Grande, distrito de Rupa Rupa	1
Total		27

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias del presente estudio. Elaboración: Propia

El cumplimiento de la corresponsabilidad en salud, las usuarias llevan a sus hijos a sus controles a tres establecimientos de salud del distrito, como se aprecia en el tabla 44:

Tabla 44. Establecimientos de Salud del distrito Mariano Dámaso Beraún

N°	Nombre	Total de hogares	Porcentaje
1	Puesto de Salud "Bella" - Red de Salud Leoncio Prado	8	57%
2	Establecimiento de Salud I-2 "Tambillo Grande" - Micro Red Mariano Damaso Beraún	3	21%
3	Puesto de Salud "Bejucal"	3	21%
Total		14	100%

Fuente: Cuestionarios de entrevistas a usuarias de agosto 2015. Elaboración: Propia

En cuanto a datos del programa Juntos para saber cuántos gestores locales ha conocido –sea porque participó en una reunión, lo vio en el caserío u otra circunstancia– se encuentra que las usuarias conocieron a 5 gestores desde la creación del programa en el distrito, en el 2005, aproximadamente (tabla 45). Las usuarias con más años en el programa trataron con más gestores aunque llama la atención que en su mayoría de ellas no conocieron a todos los gestores locales, sea porque años anteriores no hubo tantos espacios de comunicación (reuniones, charlas, etc.) o no llegaba a su caserío o algún otro motivo no especificado.

Tabla 45. Cantidad de Gestores locales que ha conocido

Años de permanencia en Programa	N° de gestor local						Total
	1	2	3	4	5	No recuerda	
9 a 11 años		3	1	1	2		
5 a 8 años		1				2	
1 a 4 años	2	1	1				
Total	2	5	2	1	2	2	14

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias de agosto 2015. Elaboración: Propia

El programa recibe un apoyo importante de los líderes de Juntos quienes son los representantes de las usuarias de cada caserío del distrito ante el programa. De ese modo, se halla que el tiempo en el cargo del Líder Juntos en ocho caseríos del estudio varía entre 6 meses a 3 años, como se muestra en la tabla 46:

Tabla 46. Tiempo en el cargo del Líder de Juntos

N°	Caserío	Tiempo
1	Clorinda Matos de Turner	1 año
2	Nuevo América	3 años
3	Bejucal	3 años
4	Lota	6 meses
5	Juan Santos Atahualpa	1 año
6	Rio Santa	2 años
7	Inti	1 año y medio
8	Inti Alto	1 año

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias de agosto 2015. Elaboración: Propia

Por otro lado, un aspecto que determina la participación no activa de las usuarias en el programa son las sanciones a través de las suspensiones del incentivo monetario condicionado, es decir no cobran los S/.200.00 en el bimestre. Así se encuentra que el

79% (11) de las usuarias, en su mayoría han sido suspendida una vez durante los años 2013 al 2015 (tabla 47) que viene participando.

Tabla 47. Usuarias con suspensiones del incentivo económico condicionado 2013-2015

Suspensiones	Total	Porcentaje
Sí	11	79%
No	3	21%
Total	13	100 %

Nota. Fuente: Adaptado de cuestionarios de entrevistas a usuarias de agosto 2015. Elaboración: Propia

A manera de resumen del análisis situacional de las trece usuarias del Programa Juntos de los 8 caseríos seleccionados se encuentran que en su mayoría tienen entre 30 a 39 años (6) y no llegaron a estudiar ni culminar su nivel de educación primaria (8). El 79% de ellas (11) son titulares de Juntos, cuentan entre 7 a 11 años de afiliadas (8) y el 79% ha sido suspendido de su incentivo económico monetario entre los años 2013 al 2015. Los miembros objetivos del estudio están conformado por 30 niños y adolescentes que estudian en 14 instituciones educativas y cumplen sus controles en 3 establecimientos de salud del distrito.

Desde el 2005 que se implementó Juntos en el distrito se tuvieron 5 gestores locales, de los cuales no todos han sido conocidos por las usuarias más antiguas sea porque al inicio no hubo muchos espacios de comunicación (reuniones, charlas, etc.), o no llegaba a su caserío o algún otro motivo no especificado. Asimismo, el programa cuenta con el apoyo de “Líderes de Juntos”, quienes representan a las usuarias de cada caserío del distrito ante el programa, cuyos tiempo en el cargo de los ocho caseríos analizados, varían desde 6 meses hasta 3 años.

4.1.2. Entrevistas en profundidad

Durante el mes de agosto de 2015 se realizaron las entrevistas en profundidad a trece mujeres participantes del Programa Juntos que tienen incumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos, o no se cuenta con mucha información de sus hogares. Y de forma secundaria, se entrevistaron a funcionarios del programa Juntos como la Coordinadora Técnica de la Unidad Territorial de Huánuco y la gestora local del distrito; actores sociales que intervienen en la implementación del programa como la enfermera de puesto de salud, gobernador distrital, gerente de desarrollo social de municipalidad y directora de institución educativa.

4.1.2.1. Entrevista en profundidad a usuarias del Programa Juntos

Las primera parte de las entrevistas a las participantes se realizaron en dos reuniones de mantenimiento de padrón que convocaba a varias usuarias de los caseríos colindantes para actualizar los datos de su hogar o atender la subsanación de suspensiones. La primera reunión se realizó en el centro poblado Tambillo Grande donde se entrevistaron a 3 usuarias de los caseríos Clorinda Mattos de Turner y Juan Santos Atahualpa, el 6 de agosto de 2015. Y la segunda reunión se realizó en el caserío Bella donde se entrevistaron a 8 participantes de los caseríos Inti, Inti Alto, Nueva América, Río Santa o Tigre, Lota y Bejucal, el 7 de agosto del 2015.

Luego se visitó el caserío de Bejucal, uno de los sitios más alejados ubicado en la parte alta del distrito, donde había una reunión comunal que concentrada a la mayoría de la población, y se realizó 3 entrevistas a las usuarias, el 11 de agosto de 2015. Los temas abordados estaban relacionados a su nivel de información del Programa, percepción de la comunicación y participación con la Gestora Local y del Líder de Juntos, y diálogo y comunicación en la atención de las suspensiones del incentivo monetario condicionado.

a. Cuadros

CUADRO N° 1: INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

Información del Programa Juntos				
Usuarías	¿Qué es el Programa JUNTOS?	Corresponsabilidades y tareas	Tiempo de permanencia del público objetivo	Uso del Incentivo monetario condicionado
<p>Invencina Rojas Espinoza Caserío: Río Santa Años en Juntos: 11</p>	<p>"Para sus útiles, para que estudien, para su ropita"</p>		<p>"Eso depende hasta cuando tú, si no quieres recibir, también puedes salir" "No pue, yo como soy sola, viuda, con niños, puedo recibir hasta cuando ellos, el promotor por ahí me anula, yo me quedo. Porque esto también va a anular yo conozco niños que no van puntual a su clase, educación, porque le falta nos va a sancionar"</p>	<p>"Para sus útiles, para que estudien, para su ropita"</p>
<p>Bertha Atanancio Quito Caserío: Nueva América Años en Juntos: 11</p>	<p>"Es un apoyo social, será"</p>		<p>"Si cuando cumplen 18 años tus hijos, hasta ahí nomás"</p>	<p>Sobre en qué le apoya: "En cualquier cosa que necesitamos ya nos salva de deudas, a veces de cualquier cosa cuadernos les falta a nuestros hijos, víveres, cualquier cosa ya nos apoya" Sobre en qué apoya a sus hijos: "También en su alimentación, en sus útiles, sus mochilas, zapatos, cualquier cosa ya le compro yo"</p>

<p>Marcelina Roque Ramírez Caserío: Clorinda Matos de Turner Años en Juntos: 11</p>	<p>"Es un programa de los más necesitados que genera progreso. Es un apoyo para la extrema pobreza. Los que estamos en pobreza, por eso ha salido esa ayuda. Nos puede ayudar a hacer educar, más que todo educación y salud de nuestros hijos, identidad"</p> <p>"Mas o menos le he dicho que somos en condición de pobreza, para hacer educar a nuestros hijos"</p>	<p>"Puntualmente hacer estudiar a mis hijos en su colegio. Educación, salud e identidad, nutrición, cuatro cosas"</p>	<p>"No eso no nos dicen. Según nos han dicho vamos en el sistema informa, vamos a ver, si es que ya a lo menos ya han progresado con esa plata, si ya tienen un negocio o ya tienen una empresa. Posiblemente ya les van a ir retirando, para que otros más pobres entran"</p> <p>Si se siente preparada para salir del programa: "No, cuando mis hijos estén acabando su secundaria, ahí sí. [Risas]. Es que tengo menores todavía"</p>	
<p>Nelvi Rojas Primo Caserío: Juan Santos Atahualpa Años en Juntos: 11</p>	<p>"Extrema pobreza le ayuda Juntos, pero más antes cuando mi hija estudiaba arriba bien era"</p>		<p>"Mi hija tiene hasta los 19 años. Pero antes he sacado a mi hijo, porque si te ibas a estudiar a Lima o lejos, tengo que ser estable, porque así es el Programa Juntos en el caserío"</p>	
<p>Isabel Ponce Carbajal Caserío: Inti Años en Juntos: 9</p>	<p>"El Programa Juntos es un apoyo, para poder educar a nuestros hijos. Es una ayuda para poder educar mejor a nuestros hijos, para que salga adelante y no se quede como nosotros"</p>	<p>"De nosotros, la responsabilidad es educación, salud, nutrición e identidad"</p>	<p>"Hasta los 18 años"</p>	<p>"Al menos para mí es una buena ayuda, como mi hijo está estudiando en Tingo María, me sirve para sus pasajes, lonchera, para comprar algunos cuadernos, aunque no es para todo. Pero si me ayuda bastante"</p> <p>"Esa ayuda es, cada vez que cobro, voy comprando su caja de leche, su vitamina, ya lo que me sobra es para su pasaje que va a estudiar"</p>

Marisol Rosa Salas Yausin Caserío: Inti Alto Años en Juntos: 9	"Para mí, Juntos es, es lo de extrema pobreza, a veces no tenemos, estamos en un tiempo de escasez. A veces tenemos una necesidad, no tenemos de donde vivir, para mantener a los hijos, la educación. Para poder en algo que no tenemos. Es la bendición de Dios que nos da, es una bendición para mí"		"Según me han hecho enterar por ahí, que el Juntos hasta este año no más. Yo digo que tengo que tratar tomar ahorro ya a esa plata por mis hijos. Si yo ahorro, ahorro por mis hijos. Qué tal si hasta este año es Juntos, el cambio de gobierno, nos corta. Nos pueden cortar en cualquier momento el "Juntos". Yo no confío. Por eso trato de plantar en mi chacra mi cacao, mi esposo está luchando en esa parte. Nos hemos quedado atrás, no tenemos ningún producto, por eso estamos ahorrando el dinero de Juntos"	"Es un apoyo a los niños, especialmente por ello. Comprar un poco de víveres por ellos, su ropa, o los útiles. Tanto sacrificio a veces no alcanza, para los niños los ponemos, Juntos es para eso. A veces otros, le hacen le invierten, compran su carro, su refri, no es eso. Juntos es para los niños, es un apoyo"
Alicia Diego Trinidad Caserío: Bejucal Años en Juntos: 9	"Un apoyo con mis hijos para hacerlos estudiar. En salud y educación"	"Educación, salud"	"Hasta los 19 años no más van a estar"	
Victoria Mugia Ponce Caserío: Bejucal Años en Juntos: 6	"Será un apoyo para el bien de nuestros hijos. Aunque 200 soles no es nada"		"No me han dicho, sé que un tiempo apoyan a los niños"	"El dinero es de él, para él (su hijo)"
Francisca Trinidad Beraun Caserío: Bejucal Años en Juntos: 5	"Un apoyo que dan, en mandar a estudiar"	"En educación y salud"	"Hasta los 14 años, creo, que hasta primaria no más le apoya. Yo cuando llego de Tingo María, me dicen que su primaria debe estudiar en la chacra. Seguro le llevo a Tingo María es porque tengo plata, dicen"	"compramos con su plata víveres, o cuando se enferman ya tenemos para atenderlos"
Dalmira García Obregón Caserío: Lota Años en Juntos: 4	"eso es para que un poco te apoyen"		"ha dicho hasta los 15 creo"	"para comprar sus zapatos, sus útiles para eso nada más"

<p>Yanina Calixto Fuanante Caserío: Nueva América Años en Juntos: 2</p>	<p>"Un apoyo nos da el programa Juntos.</p>	<p>Su educación, su salud.</p> <p>Que sea cumplida en colaborar para el líder para que vaya a sus reuniones, con sus pasajes. Por ejemplo de mi caserío Nuevo América está a 15 soles a Tingo María. Ida y vuelta son 30 soles. Somos no sé cuántos beneficiarios, y le colaboramos. Ahora el lunes va a ver reunión. A veces pagamos 3 a 4 soles</p>	<p>"Hasta los 18 años"</p>	<p>"Yo más le compro su ropa. Me gusta que anden bonitas. Toda su ropa no más le compro con Juntos. Su educación yo misma ya le pago y sus antojitos. Son 200 soles que cobra cada dos meses, salimos de la chacra, ellas ya ilusionadas. Ya 200 soles, ya se hace agua"</p>
<p>Marlith Adela Espinoza Ramírez Caserío: Clorinda Matto de Turner Años en Juntos: 2</p>	<p>"Para mí, Juntos es la verdad como te digo, Juntos mucho me ayuda. Como yo tengo una niña discapacitada no puedo trabajar y en eso me apoya"</p>	<p>"Yo ya lo que he cumplido es que he dado mi copia de DNI de mí y mis hijas, su seguro, y su afiliación de lo que está acá en Tambillo. Todo eso yo ya he presentado, todos sus documentos"</p> <p>"Me piden para hacer cocina mejorada, yo vivo con mi mamá, entonces cómo no tengo casa aparte, nosotros hemos hecho nuestra cocina mejorada, nuestro biohuerto, letrinas para juntar microrellenos"</p>		<p>"Para comprarle a mi hija su leche, para su educación de mi hijo el mayor ya que su papá no le da nada entonces ya con eso yo me defiendo. Con eso no más le hago alcanzar".</p> <p>"Más antes nosotros no teníamos ese dinero, mis hermanitos estudiaban con cuadernos y lápiz. No tenían sus útiles escolares que la profesora pedía. Pero ahora si con el Programa Juntos ya le compramos sus útiles escolares, su mochila, aunque sea de lo más barato, pero compramos"</p>

<p>Elvira Trinidad Álvarez Caserío: Juan Santos Atahualpa Años en Juntos: 1</p>	<p>"Para su salud y educación de los niños, traer a sus controles al día"</p>	<p>"El de 3 años debe estudiar en jardín o PRONOI, así nos dice y así está. Su control al día y su alimentación"</p>	<p>"Hasta los 18 años que lleguen los niños"</p>	<p>"Un apoyo que tenemos, a veces cuando nos llega 200 soles, algo ya para comprarle algo a ella, ya le compramos sus sandalias, sus zapatos"</p> <p>Así también: "Si nos ha apoyado siquiera para bajar a sus controles de mis hijos, en algo. Comprarle su ropita a veces necesitan mis niños"</p>
---	---	--	--	--

CUADRO N° 2: COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN ENTRE GESTORA LOCAL Y USUARIAS

Comunicación y participación entre Gestora Local y Usuarías		
Usuarías	Temas que trataron	Forma de trato
Invencina Rojas Espinoza Caserío: Río Santa Años en Juntos: 11	"Que tienen que llevarse a los niños al colegio, sin faltar." "Cumplir su educación, sus útiles, su colegio a mandar a las clases sin faltar"	"Normal, conversamos" "Sí normal me escuchan"
Bertha Atanancio Quito Caserío: Nueva América Años en Juntos: 11	"Temas de acuerdo de cómo viene la suspensión, lo que no llevas a la posta todo eso te explican, por eso te suspenden tienes que hacer educar a tus hijos, todo eso te explican"	"Bien, si nos tratan bien"
Marcelina Roque Ramírez Caserío: Clorinda Matos de Turner Años en Juntos: 11	"Ahí nos dan a conocer para reevaluación, algunos les falta arreglar sus documentos. Así como ahorita, están arreglando". Documentos cómo: "A veces las mamás, por ejemplo, no sale en qué colegio de qué caserío está el niño, no sabe. Entonces hace llamar a la misma mamá del niño, entonces con DNI buscan el apellido y nombre, entonces tal colegio, tal PRONOEI está. Ahí recién queda informada y normal. Si no se arregla eso viene la suspensión" "De Juntos. Primerito era nuestras reglas: tener cocina mejorada, nuestro biohuerto, y tener nuestra letrina y servicio higiénico. Tener eso. Criar nuestros animalitos. Tomar agua hervida o clorada. Encima hacer educar a tus hijos, si no tienen DNI, sacar su DNI"	Apertura a realizar consultas: "Sí, sí le preguntamos y nos dan explicaciones" "Sí, algunos, otros no. Había uno que conversaba, rápido hablaba y no le entendías. Hay una que nos gritaba y se renegaba. "¿Ay, ustedes no saben por qué se han suspendido!", se molestaba. En cambio ella no [la actual coordinadora de distrito], ella te explica bien. Mas antes también otro había, me olvide su nombre de ese promotor, bien bueno era. Yo le decía "¿cómo voy a hacer esto, no he entendido?", "¿hay qué cosa no entiendes?". Como antes era tímida, ya de miedo, calladita me iba. Ya me daba miedo preguntar, ya no preguntaba más. Ahora más bien si alguien me grita, yo también le paro. Es que ya he aprendido más, los derechos, nadie nos puede humillar ni gritar"
Nelvi Rojas Primo Caserío: Juan Santos Atahualpa Años en Juntos: 11	"Sí, nos decía para llevar el peso y talla al día del hijo, controles al día, educación, salud. Y según eso para su baño (relleno sanitario), cocina mejorada, así obligaban eso". Y si no cumplían probablemente serían sancionadas: "Nos decían que nos van a cortar de Juntos"	Menciona que con 2 gestores locales que conoció le dio confianza para hacer sus consultas.

Isabel Ponce Carbajal Caserío: Inti Años en Juntos: 9	"Sí, siempre tenemos reuniones. El líder nos avisa lo que acuerdan en Palmas con los demás"	"Bien, al menos a mí me han atendido bien, gracias a Dios. Porque cada vez que voy, no pide con prepotencia tampoco, pido a modo de por favor" Asimismo: "Sí nos trata amablemente, no nos han tratado mal" Cuando hay oportunidad para presentar queja reclamo o dudas: " Sí cuando hay que decir algo, bueno me levanto y digo"
Marisol Rosa Salas Yausin Caserío: Inti Alto Años en Juntos: 9	En reunión en el caserío no pudieron coordinar este año: "Nos estaban diciendo, le hemos estado esperando pero no ha venido". Solo coordina de forma personal para actualizar sus datos en las reuniones de mantenimiento de padrón	
Alicia Diego Trinidad Caserío: Bejucal Años en Juntos: 9	"Coordinamos para que vayan a estudiar, estén alimentados, sus útiles"	
Rosaura Huaman Tolentino Caserío: Clorinda Matto de Turner Años en Juntos: 8	"Que hay que cobrar de Juntos, que mandemos los hijos a clases, la posta, la educación"	"Mi papá andaba más conversando, como yo era menor de edad no podía andar en esas cosas"
Victoria Mugia Ponce Caserío: Bejucal Años en Juntos: 6	"Escuchamos nada más. Para ir a desfilas"	
Francisca Trinidad Beraun Caserío: Bejucal Años en Juntos: 5	"Sí, sobre todo cuando salía suspendida, cuántos meses va a ser"	Antes "Había un coordinador anterior que era medio malo". En cambio la actual coordinadora se deja entender, es claro
Dalmira García Obregón Caserío: Lota Años en Juntos: 4	"haya por cuando no van, no llevan a la posta a tu hijo, ahí te suspenden"	"normal" y menciona que si se deja entender los gestores locales
Yanina Calixto Fuanante Caserío: Nueva América Años en Juntos: 2	"Si cuando les preguntas si te atienden, a veces así gente bastante, no puedo ni preguntar. Ahorita más bien hay pocos porque vienen bastante y se esto se llena"	"Es buena si"

<p>Marlith Adela Espinoza Ramírez Caserío: Clorinda Matto de Turner Años en Juntos: 2</p>	<p>"Nos ha enseñado para dar agua clorada a los hijos, para hacer los micro rellenos, los biohuertos, cocina mejorada, para educación, y para identidad nos dijo que el Programa Juntos lo más importante es para educación, identidad y salud. Son tres cosas más importantes"</p>	<p>"Si bien nos trata, amable, ni una vez me ha gritado"</p>
<p>Elvira Trinidad Álvarez Caserío: Juan Santos Atahualpa Años en Juntos: 1</p>	<p>"Yo le he dicho porque me han hecho llamar. Me ha dicho que falta actualizar"</p>	

CUADRO N° 3: COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN ENTRE LÍDER DE JUNTOS Y USUARIAS

Comunicación y participación entre Líder de Juntos y Usuarías				
Usuarías	Tareas del Líder	Mantiene informada a usuarias	Temas que coordinaron	Forma de elección del Líder de Juntos del caserío
Invencina Rojas Espinoza Caserío: Río Santa Años en Juntos: 11		Sobre si le avisan con tiempo las fechas de pago de la transferencia bimensual: "Sí, cuando cobramos, pagamos al líder para que sale, viaje así"	"Le ordena lo que se va a control, lo que se va a cobrar, lo que se va a colaborar, sus pasajes"	
Bertha Atanancio Quito Caserío: Nueva América Años en Juntos: 11	"Va a reunión, participa en reunión general que nos hacen llamar y ella ya nos explica luego en el caserío"	Sobre si le avisan con tiempo las fechas de pago de la transferencia bimensual: "no a veces no, como vivimos lejos por la distancia es difícil comunicarnos"	"Lo que se ha tratado la reunión, cuando es con Janet con ellos" Otros temas que recuerde: "de cobranzas, a veces de suspensiones te hace llamar para regularices tus documentos"	"Por voto, en una reunión"
Marcelina Roque Ramírez Caserío: Clorinda Matos de Turner Años en Juntos: 11	"Ir cuando le llaman a la reunión, convocar a ciertas madres, a veces hay suspendidos, avisarles, llevarles. En la reunión nos explican qué debemos hacer, para qué es Juntos, o qué va a ver. En la reunión ya le explicamos"	"Sí, así es"		"Porque lo han elegido, es mi esposo, y como es Teniente Gobernador, más sabe andar, hablar, por eso le han elegido" "Las madres lo eligieron, como teníamos nuestra reunión, y ahí la promotora dijo para elegir a un líder de caserío"

Nelvi Rojas Primo Caserío: Juan Santos Atahualpa Años en Juntos: 11	Comunicar asuntos del programa	Sobre si le avisan las fechas de pago con anticipación: "Cada quince días nos avisan". " Ahí vienen fichas con nombres, quiénes están sancionadas, quién cobra, quien no cobra"	"Nos comunicaba lo que le daba charlas Juntos como se puede. Antes nos exigían de las cocinas mejoradas, biohuertos, baño para hacer, eso"	"Ya depende de su forma en cómo trabaja, trabaja bien o no, cuando no nos avisaba qué días son las reuniones"
Isabel Ponce Carbajal Caserío: Inti Años en Juntos: 9	"Va a reuniones cuando le llama la coordinadora, nos comunica a nosotros lo que debe de hacer"	Sobre si le avisan con tiempo fechas de pago de beneficiaros: "Sí nos avisan, pero no nos pagan fecha exacto, varían. Anteriormente si era exacto, por decir si cobrábamos de abril y mayo, más o menos a 15 o 20 de mayo cobrábamos de abril y mayo. En cambio ahora cobramos a mediados de junio de los meses anteriores"	"Cuando no es tanto de importancia, no nos llama a reunión. Pero cuando si es de importancia, cualquier día"	"por votación" Sobre el cambio de líderes: "Sucede que a veces ya no vivían ahí, algunos querían cambiarse, ha cumplido su tiempo y se cambia."
Marisol Rosa Salas Yausin Caserío: Inti Alto Años en Juntos: 9	"Tiene que hacer gestión, reunión" "Si su obligación es que nos avise para hacer tal día reunión"	Si le avisan con tiempo las fechas de pago: "El líder avisa. El líder le avisa a un vecino que está subiendo para Inti Alto y ya estamos prevenida" Piensan cambiar al actual líder dado que no se desempeña bien en el cargo menciona: "Bien, pero casi no hacemos reunión con ella, mi vecina la líder nombrada, no casi. Vamos a tomar otro a cargo, que sea más cumplido, por ahora no más está"	"Para colaborar en sus pasajes para ellos. Colaborar así cada una dar a nuestro líder nuestra contribución para que ellos cumplan y gestionen" Cuando hacen reunión coordinan: "Si cuando nos avisa sí. Nos dice para poder hacer algo, una actividad, pollada, para poder tomar acuerdos"	
Alicia Diego Trinidad Caserío: Bejucal Años en Juntos: 9	"Se encarga de cumplir, si te suspenden él va a reclamar"		Informa "lo que le dice la coordinadora"	"En una reunión, mediante votación"

Rosaura Huaman Tolentino Caserío: Clorinda Matto de Turner Años en Juntos: 8	Avisa las fechas que van a cobrar	"Sí"	"Cocina, baño mejorada, que llevemos los hijos a la posta, colegio"	
Victoria Mugia Ponce Caserío: Bejucal Años en Juntos: 6	"Como siempre nos avisa qué va a ver, para qué y cuándo"	"A veces si a veces no. Hubo veces en que se me pasó la fecha. Como el líder tiene hijos tiene que ir a trabajar"	"Nos dice para ir a desfilar, algunos van. Para su movilidad"	
Francisca Trinidad Beraun Caserío: Bejucal Años en Juntos: 5	"Nos avisan cuando hay reunión, cuando hay cobranza para ir, volviendo ya nos reúne"	Menciona que si le pasaron la voz a tiempo para las fechas de pago	También aportan para los pasajes del líder	
Dalmira García Obregón Caserío: Lota Años en Juntos: 4	"la promotora lo que dice nos pasa la voz, si hay una reunión nos dice que han acordado, eso noma"	Sobre si le avisan las fechas de pago de la transferencia bimensual con tiempo: "si nos avisan"	Menciona que realizan pago de pasajes al Líder de Juntos del caserío "un sol, dos soles así dan lo que piden pues", y es cada vez que tiene reunión: "cuando cada vez que tiene reunión pasa la voz, colabora cincuenta así pe lo que el pasaje lo que le conviene" Sobre temas que coordinan en la reunión se refiere a los alcances que da la promotora al líder del caserío: "s que lo que ha conversado con la promotora, que acuerdo han hecho"	"este año se ha elegido"

<p>Yanina Calixto Fuanante Caserío: Nueva América Años en Juntos: 2</p>	<p>"Va a las reuniones, más antes venían a la posta a cultivar, plantar todas ellas, nos avisaban, pero era más difícil. Ahora ya no venimos, ella viene no más y nos avisa"</p>	<p>"A veces como viven, mandan de aquí a avisar pero cómo viven lejos no avisan. Pero siempre nos avisan aunque mañana vamos a cobrar, tempranito nos avisa nuestra líder"</p>	<p>"Por ejemplo viene a una reunión, nos dice lo que se ha acordado en esa reunión. Cómo podemos hacer. Hay mamitas que ya no viven en el caserío, pero que sus nombres todavía siguen saliendo pero ellos ya no pueden cobrar. Nos explica todo"</p>	
<p>Marlith Adela Espinoza Ramírez Caserío: Clorinda Matos de Turner Años en Juntos: 2</p>	<p>"Ella más se dedica a avisar. Cuando le hace llamar la promotora va a la reunión. Cualquier cosa para el pueblo a la reunión. Llega arriba nos hace llamar a todas para que nos avise qué día es para el cobro, qué día para reunión, así cuando llega ya nos avisa"</p>	<p>"Sí, cuando le avisa la promotora qué día vamos a cobrar, hace una reunión el líder, nos llama a toditos, qué día vamos a cobrar y a qué hora vamos a bajar, todos juntos bajamos"</p> <p>A veces se olvidan de avisarle a tiempo las reuniones: "Si así también pasa. Porque a veces se olvidan de avisarnos a la hora. Porque te das cuenta habido reunión, vamos. Y ese rato recién tenemos que correr"</p>	<p>"Tratan de cocina mejorada, de salud, identidad, microrrelleno, nos enseña cómo debemos portarnos con las personas nos visitan, qué debemos portarnos bien. No ser más malcriadas. A las personas que nos visitan recibirles bien, esas charlas dan. A los adolescentes también explican"</p> <p>Sobre el tema de las suspensiones si abordan en las reuniones: "Sí, ese día dicen quién está suspendida, y ahí tenemos que venir con el líder a conversar con la promotora. En el padrón saca una copia y lo pegan afuera ahí sabemos quién está suspendida. Lo pegan en la posta y municipalidad"</p>	<p>Realizan una votación para un año: "Para un año, de ahí si el líder quiere cambiarse, quedarse, ella decide"</p>

<p>Elvira Trinidad Álvarez Caserío: Juan Santos Atahualpa Años en Juntos: 1</p>	<p>"Llega a la reunión a veces ha Bella o en Palmas. Es con la promotora, tiene reunión. Y ella nos informa en la reunión acá"</p>	<p>Sobre informar fechas de pago del transferencia bimensual a tiempo: "Sí siempre nuestra líder nos avisa"</p>	<p>En la reunión, el líder de Juntos del caserío les informa que: "A veces los que están sancionados por tal y otros motivos. Diferentes motivos tienen los que le van a sancionar. A ellos les pasa la voz"</p>	<p>" Depende de las madres, nosotros le ponemos para que ellas nos pasen la voz"</p>
--	--	---	---	--

CUADRO N° 4: DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN EN LOS CASOS DE SUSPENSIONES.

Diálogo y Comunicación en los casos de suspensiones			
Usuarías	Queja o reclamo del programa	Rol de líderes y gestora local en suspensiones	Información sobre motivos de suspensiones
Invencina Rojas Espinoza Caserío: Río Santa Años en Juntos: 11	Si ha conocido casos de quejas o reclamos: "Sí pero no tanto"		Sobre el motivo de suspensión del año pasado (2014) "Porque no he ido a su control, le faltaba control" Forma de solucionarlo: "Sí le he llevado para que se solucione su control acá en la posta"
Bertha Atanancio Quito Caserío: Nueva América Años en Juntos: 11	Conoce que si puede hacer su queja o reclamo al programa, pero no ha escuchado de alguien que haya denunciado.	Sobre posible respuesta de gestor local en la suspensión: "Recién estamos tratando de solucionar, ahora en el mes de setiembre cobraré como será no se sabe"	Sobre el motivo de suspensión julio (2015) "porque le retire del caserío a mis hijos" Sobre forma de retiro del programa: "En 3 suspensiones usted ya sale del programa por eso tengo que solucionar de no suspender, todo lo que te piden tienes que entregar los documentos"
Marcelina Roque Ramírez Caserío: Clorinda Matos de Turner Años en Juntos: 11	Esa vez estaba otra promotora, ella no era. Por eso mi esposo le había reclamado a ella, cómo vas a hacer eso. "Sí me he confundido, era comprensión". Y eso nos ha ocurrido en el mes de febrero, donde más necesitamos para los útiles de los niños, y ahí salimos suspendidos. A mi injustamente me han suspendido, decían que se habían confundido, a veces hay nombres iguales, dice se había confundido con otra señora. Si llegó a quejarse o reclamar: "Sí le dije, pero como mi esposo es el líder, él es el que más habla, él le ha reclamado"	"Esa vez nos había suspendido a varios de ese lugar. 'En marzo vas a cobrar' ya no, ya no cobré. En mayo cobré lo que era de mayo ya"	Estuvo suspendida en el 2013, a su opinión de forma injustificada: "No, injustamente me han suspendido" "Me han dicho que yo no le hecho estudiar a mi hijo, ni su posta. Yo aunque sea tarde pero voy. Yo le traigo a sus controles, ni un día le hago fallar. Y así pues" Sobre confusión en el sistema: "A veces así pasa, pero a veces, uno mismo como mamá no somos puntuales con los controles. A veces no le hacemos estudiar. Porque nos dicen bien claro, tres veces al mes que hacemos faltar al colegio, nos suspenden. Tiene sus requisitos"

<p>Nelvi Rojas Primo Caserío: Juan Santos Atahualpa Años en Juntos: 11</p>	<p>Sobre casos que conozca de quejas o reclamos al programa: "Sí, cuando es mal cuando le sancionan, preguntan por qué, de qué" Si conoce denuncias al gestor local o programa: "Así legal, no"</p>	<p>La gestora le comento que: "Va a evaluar, va a ver cómo está. Si está estudiando o no ahí. Pero si está matriculada en todo"</p>	<p>"Pero ahora le he sacado así le sacado a mi hija para que estudie en provincia, y paran sancionando. Ahora también estoy sancionada, no sé por qué. No estaba puntual en su jardín de mi hijo, estoy 4 meses sancionada" "Abril lo que, no sé qué mes, pero faltaba, no estaba mi hija en mismo chacra, y yo como estaba en Tingo, no la he llevado"</p>
<p>Isabel Ponce Carbajal Caserío: Inti Años en Juntos: 9</p>	<p>Consultas: Sí, a veces viene mucha gente, entonces esperamos ya afuera y le decimos y explicamos porque."</p>	<p>Menciona que sus quejas y reclamos le comenta a la coordinadora del programa. "Eso entre ellos, lo manejan, me parece que hacen otro documento, y absuelven la suspensión"</p>	<p>Sobre reclamos y dudas en suspensiones: "Cuando no es tanto de importancia, no nos llama a reunión. Pero cuando si es de importancia, cualquier día"</p>
<p>Marisol Rosa Salas Yausin Caserío: Inti Alto Años en Juntos: 9</p>	<p>Si ha tenido quejas o reclamos al programa: "O sea cuando hay problemas, si"</p>	<p>Coordinan con el líder para que apoye en solucionar las suspensiones: "O sea lógicamente cuando hay problema de Juntos, al líder. Con nuestros documentos los soluciona"</p>	<p>En el 2014 le suspendieron cuatro meses debido a: "Por falta de unos documentos, sobre la hija de mi esposo, estaba saliendo a su nombre y no debería salir. Pero ahora ya no ya". Y asegura que se solucionó: "Si lo solucionaron"</p>
<p>Alicia Diego Trinidad Caserío: Bejucal Años en Juntos: 9</p>		<p>Reconoce que cualquier queja o reclamo debería primero avisarse al Coordinador o líder</p>	<p>No ha sido suspendida pero menciona que los motivos que conoce son: "Seguro le envían a Tingo a estudiar, seguro no avisan"</p>
<p>Rosaura Huaman Tolentino Caserío: Clorinda Matto de Turner Años en Juntos: 8</p>		<p>" Sí la primera vez cuando me iban a suspender fue a hablar (la líder con la gestora local) y no nos suspendieron, pero la segunda vez ya no quiso la líder"</p>	<p>"Sí, sucede que el chiquito se ha enfermado y no ha pedido permiso al profesor, y cuando vino la promotora le dijo que no vino. Y nos han dicho que no van a cobrar"</p>

Victoria Mugia Ponce Caserío: Bejucal Años en Juntos: 6	No la hace casi	El líder le avisa: "Yo no le he dicho nada, solamente el mismo me vuelve a avisar que vas a cobrar esta vez y ya"	Este año ha sido suspendida, según asegura que: "Ahora viene mi hijo y no hay (clases) se vuelve, y no lo encuentran"
Francisca Trinidad Beraun Caserío: Bejucal Años en Juntos: 5	"A veces nosotros no podemos conversar bien, las veces que me han suspendido no he ido. Renegaba no más, peor ni he respondido. Ya de esta vez no he ido. Tenía miedo hablar"	"La forma de reclamar le avisamos al líder y este al coordinador. Mi líder cuando me suspenden me dice voy a ir a reclamar. Ya quedamos, no sé si reclamará pero él va"	En el 2013 ha sido suspendida: "Esa vez no estaba, le pregunté a la profesora por qué me han suspendido. Me dice que no estaba su nombre acá en Bejucal. Pero él había salido a estudiar a Tingo María, eso lo que salió era años atrás. Pero la verdad no sé de qué me habrán suspendido"
Dalmira García Obregón Caserío: Lota Años en Juntos: 4	"si hay reclamos" aunque ella no se ha quejado	Sobre sus quejas o consultas le avisa al líder de Juntos del caserío: "a la líder nomas le dice"	"Para que no te suspenden, cuando no llevas a la posta, no va al colegio, eso es pues". Motivo de la suspensión (2015): "porque le lleve a mi hijo a Sutep al colegio, estaba estudiando, a Tingo" y la forma de solucionar que le dijeron sería " que me ha dicho que ahora va estar normal ya pué porque mi hijito está estudiando"
Yanina Calixto Fuanante Caserío: Nueva América Años en Juntos: 2	Sobre si escuchó que alguien ha querido denunciar al promotor o líder de un problema: "Ajá dicen que la plata que nos llega dicen que ellos se cobran, no sé cómo será la verdad. Solo Dios sabrá, nosotros no somos nadie para juzgar a nadie"	Conversó con la gestora quien le había citado: "Sí ya le pregunté ya. Y me ha dicho como ella ha estudiado su inicial en Tingo. Y ahora este año yo me lo he llevado al Nuevo América", aunque no había informado de ese cambio que realizó. La forma en solucionar su problema fue que "Si vas a cobrar, ya le arreglé tus papeles"	En el 2015 ha sido suspendida: "No sé. Creo que he hecho mal mis papeles, o se han olvidado de ingresar. Recién estoy cobrando un año, y ahora me han suspendido. Porque yo siempre estoy al día en su control. Es que ella estudiaba aquí el año pasado, en Tingo y no hecho bien sus papeles. Tenía que haber hecho cambio de papeles, tenía que sacar de allá y hacer el cambio de domicilio que estoy en Nuevo América"
Marlith Adela Espinoza Ramírez Caserío: Clorinda Matos de Turner	"Sí dicen te voy a denunciar, pero no lo hacen. Le dicen a la promotora o al líder. Dicen que me voy a quejar en la radio, por qué injustamente me han	"Lo que no sé ahorita he leído en su papel de suspendido me dice presentar estos certificados de discapacidad, una foto, y su	En el 2015 ha sido suspendida por no llevar a su hija de 5 años al colegio, que tiene discapacidad: "Yo ya había presentado varios documentos de mi hija que no debían empadronarla, mi última es discapacitada, solo el que le

Años en Juntos: 2	<p>suspendido"</p> <p>Sobre si ella podría expresar sus quejas o reclamos al programa: "Bueno yo soy un poco..., tengo temor, soy tímida. Yo tengo más confianza con mi líder"</p>	<p>copia de DNI. Pero yo ya he presentado esos documentos, pero ahora de nuevo están queriendo". Asegura que esos documentos le presentaron a la actual promotora.</p> <p>Sobre la comunicación a los líderes: "Sí podemos reclamar, a los líderes les podemos decir. Ellos ya nos dan una salida"</p>	<p>había empadronado me dijo que ella no le debían de empadronar. A ella yo le había empadronado. Yo no sabía y a los dos le he empadronado. Y como es discapacitada no va a la escuela nada por eso es que le está afectando ahora, le han suspendido"</p> <p>"Bueno, sus controles está al día, en octubre todavía me toca su control"</p>
<p>Elvira Trinidad Álvarez</p> <p>Caserío: Juan Santos</p> <p>Atahualpa</p> <p>Años en Juntos: 1</p>	<p>Sí hubo oportunidad para brindar alguna queja o reclamo:</p> <p>"A veces no"</p>	<p>"Que tienes que ir en la promotora, y la promotora ya le incorpora ya en la relación y tienes que ponerte al día en la posta."</p>	<p>Las veces que ha conocido de suspensiones a otras personas, dado que a ella no le han suspendido:</p> <p>"A veces que no llevan al control a sus hijos, a que no está incorporado la educación"</p>

b. Anotaciones generales sobre las entrevistas en profundidad a usuarias del Programa Juntos

- **Se evidencia claridad en lo que significa el programa Juntos** para las 14 usuarias. Mencionan que *“Es un programa de los más necesitados”, “es un apoyo para la extrema pobreza”* que brinda *“una ayuda para poder educar mejor a nuestros hijos, para que salga adelante y no se quede como nosotros”. “Para su salud y educación de los niños, traer a sus controles al día”. “A veces no tenemos, estamos en un tiempo de escasez. A veces tenemos una necesidad, no tenemos de donde vivir, para mantener a los hijos, -para- la educación. Para poder en algo que no tenemos”. “Para sus útiles, para que estudien, para su ropita”. “Es la bendición de Dios que nos da, es una bendición para mí”.*
- **Sobre la corresponsabilidad en salud**, las 8 usuarias tienen conocimiento de que se trata en acudir con sus hijos a un establecimiento de salud para sus controles CRED (talla y peso) y otros servicios médicos, Algunas según el modo en que fueron educadas no estaban acostumbradas a ir al doctor pues con las plantas de su chacra se curaban. Sin embargo ahora reconocen su importancia: *“a veces el método natural no es igual (...), mejor es en la posta. Ahí te analizan qué es lo que tienes”.* Cada vez más acuden a colocar todas sus vacunas en caso de los niños menores: *“tú sabes cuándo se enferman si no tienen todas las ampollitas o se pueden quedar así paralíticos. Por eso tengo miedo y les traigo”.*
- **Una regla que hay en la corresponsabilidad en salud** es que el niño, sobre todo los menores, no pueden faltar a ningún control de salud. Pueden ir un día antes o después de la fecha citada por los motivos que presenten, son igual considerados que cumplió en ir a su control.
- En cuanto a la **corresponsabilidad en educación**, las 14 usuarias están informadas en que se debe enviar a los hijos a estudiar a una institución educativa estatal de forma constante. Una de las reglas que reconocen es que el niño o adolescentes puede faltar como máximo a la institución educativa durante 3 veces en el año.
- Se encuentra que 2 madres recuerdan que años anteriores a las usuarias se les pedía **“compromisos adicionales”** como la realización de biohuertos, microrellenos

sanitarios para su letrina, el uso de agua hervida o clorada en sus hogares y de vivir aparte de los padres o familiares. Estas tareas adicionales eran por iniciativa del gestor local o personal de salud que trabajaban con el consentimiento de las usuarias. Sin embargo, una de las usuarias cree que eso sigue vigente y cree que en caso de no hacer esos compromisos adicionales pueda implicar la suspensión del incentivo monetario, *“Ahora todo es suspensión”*.

- En cuanto al **tiempo de permanencia de los miembros objetivos**, niños y adolescentes, se reconoce que la edad límite es hasta los 19 años de edad (6), algunas usuarias consideraban que es hasta los 14 y 15 años (3), como hace años el programa lo contemplaba. Otras creen que depende de tu situación y si tú quieres *“puedes salir”* (1), solo hasta este año por tema de las elecciones (1), a otra usuaria no le dijeron (1) y no se llegó a preguntar en la entrevista (1). Cuando oficialmente es hasta terminar la educación secundaria o cumplir los 19 años de edad.
- Sobre la información del **uso del dinero** que reciben del estado, 10 usuarias afirman que debe ser para la educación y salud de sus hijos. Así, informan que el dinero lo destinan para: útiles escolares, ropa, zapatos, sandalias, víveres, pago de deudas, pasajes, loncheras, vitamina y para atenderlos cuando se enferman. Una usuaria mencionó no saber hasta cuándo durará el programa, si el otro año luego de las elecciones continuará por ello se dedicará a ahorrar el dinero que reciba: *“Si yo ahorro, ahorro por mis hijos. Qué tal si hasta este año es el Juntos, el cambio de gobierno, nos corta”*.
- En los últimos 10 años, 12 usuarias afirman que hubieron **5 Gestores locales cuyo rol es muy importante en la comunicación, información y participación de las usuarias**. Una usuaria, esposa del líder de su caserío y del programa Juntos, menciona que en el 2013 había una gestora local que les gritaba, no se dejaba comprender sus indicaciones ni se podía consultarle o dialogar porque de alguna forma humillaba a las usuarias que no le entendían sea por su cultura o nivel de instrucción. Entonces algunas por su timidez ya no volvían a preguntarle o asistir a las reuniones que les convocaba, *“Yo le decía, ¿cómo voy a hacer esto, no he entendido?, ¿hay qué cosa no entiendes?, me decía. Como antes era tímida, ya de miedo, calladita me iba”*. Otra usuaria agrega que antes *“Había un coordinador*

anterior que era medio malo. En cambio la actual coordinadora se deja entender, es claro”.

- Sobre los **compromisos del Líder de Juntos del caserío**, reconocen las 13 usuarias que sus principales tareas son informar el día de cobro del incentivo monetario cuyas fechas varían cada 2 meses. Convoca a las usuarias del caserío a reuniones con la gestora local sea para hacer trámites, les explique los motivos de la suspensión u otras indicaciones. También realiza reuniones en el caserío para informar las indicaciones dadas por la gestora local a las usuarias. Es el principal vocero y fuente de información. Además, 6 usuarias de los caseríos Rio Santa, Nuevo América, Inti Alto y Bejucal, Lota comentan que aportan para los pasajes de sus líderes cuando van a las reuniones que organice el programa, varía entre S/.1.00 a S/.3.00 por usuaria.
- **Los motivos de suspensiones encontrados**, que tuvieron las usuarias entre el 2013 y 2015, son porque hicieron cambio de institución educativa de caserío a la ciudad de Tingo María y no informaron a tiempo al gestor local (4), cambio de vivienda a otro distrito sin avisar (1), faltaba corregir datos pues salía la hija del esposo de usuaria (1), niña con discapacidad que no fue considerada como miembro objetivo inactivo (1), en el colegio a veces no había clases el niño se regresaba y no era encontrado estudiando por el gestor local (1), aparente confusión de persona por creer que no iba a sus controles ni estudios (1) y no ha cumplido en ir a su control de salud (1) y educación (1). En su mayoría se debe a la falta de actualización de los datos del hogar.
- Se evidencia que 9 de 11 usuarias con suspensión del incentivo monetario cuentan **con 4 a 11 años de participación en el programa**, tiempo considerable para conocer las formas de trabajo del programa. De los cuales fueron suspendidas 5 en el 2015, 2 en el 2014 y 2 en el 2013. Y en cambio 2 usuarias tienen cerca de 2 años de participación y fueron suspendidas en el 2015 recién.
- Sobre **la comunicación en casos de suspensiones de la transferencia bimensual del incentivo monetario condicionado**, las 14 usuarias mencionan que las suspendidas son llamadas por el gestor local a través del Líder de Juntos para

aclarar los motivos. Se encontró que 9 usuarias acuden a la reunión que fueron convocadas para conversar con el gestor local a fin de conocer las causas de la suspensión y coordinar soluciones.

- Asimismo se encuentra que entre el 2013 y 2015, 5 de 10 usuarias suspendidas de cobrar su incentivo monetario **no informan a tiempo a la gestora local donde estudiarán sus hijos al cambio de grado**, sea de inicial a primaria, de primaria a secundaria y no regularizan los documentos de sus hijos, lo que les genera una suspensión dado que la información en los padrones está desactualizada.
- Existía **la confusión en cuanto al lugar permitido de estudio de sus hijos**. Algunas creen que solo se debe enviar a estudiar en la institución educativa estatal del caserío donde vive o en caso que no hubiera el grado de secundaria, enviarlos al centro poblado cercano.
- Además, 5 usuarias **afirman que el incentivo económico que suspenden es irrecuperable, independientemente de las causas**. En caso de ser por un motivo injustificado o indebido no conocen las maneras de procesar para reclamar que dispone el programa, y en menor medida de poder acercarse a la Unidad Técnica Territorial.
- Entre las **mejoras al programa** que sugieren algunas usuarias son: aumentar el monto del incentivo monetario condicionado (3), que apoye hasta que el hijo sea profesional (2). Una usuaria del caserío Rio Santa pide que el pago de su incentivo monetario sea completo pues menciona que en el Banco le retienen desde S/.3.00 a S/.10.00. Asimismo que permitan estudiar en otros sitios fuera del caserío donde vive (1), que haya menos suspensiones cuando sus hijos van a estudiar o acuden a sus controles de salud (1). Que pueda tener un local propio del programa en el caserío para hacer las reuniones (1), que apoye al nivel secundaria (1).

4.1.2.2. Entrevista en profundidad a Coordinadora Técnica de la Unidad Territorial de Huánuco de Juntos

Esta entrevista se realizó a la Coordinadora Técnica de la Unidad Territorial de Huánuco del Programa Juntos, Vanessa Pérez Tarazona, el día 12 de agosto de 2015. A continuación, se presenta las principales anotaciones sobre la entrevista sobre 6 temas

como: información del Programa Juntos; Comunicación y Participación del Gestor local; motivos de suspensión del incentivo monetario condicionado; restitución del incentivo; rol del Líder de Juntos del caserío en la comunicación del programa; y diálogo y comunicación en la atención de quejas, reclamos o denuncias.

a. Información del Programa Juntos

- El Programa Juntos busca que *los ciudadanos ejerzan sus derechos, accediendo a los servicios de salud y educación, para que puedan romper la pobreza intergeneracional que se vienen transmitiendo.*
- En cuanto a quienes pueden ser titulares del programa, dada la dinámica diversa de nuestra sociedad, puede ser la madre, el padre, tío, abuelo, o un apoderado de los niños, según se haya registrado en el censo.
- Las madres son informadas de sus corresponsabilidades a cumplir en el Programa desde el momento que firma el Acuerdo de Compromiso, documento que da lectura el gestor local a la usuaria, y que en el reverso indica las corresponsabilidades que debe asumir.
- Asimismo debe informar donde van a estudiar sus hijos y el establecimiento de salud donde se atenderán, como cualquier modificación que ocurra en el hogar para evitar posibles suspensiones.
- Sobre las instituciones educativas donde pueden estudiar los miembros objetivos menciona que puede ser en cualquier colegio a nivel nacional, que en la directiva del 2015 aún lo contempla, es decir podrían estudiar los niños y adolescentes cuyos apoderados quisieren en la ciudad de Tingo María.

b. Comunicación y participación del Gestor Local

- En caso de tratar con usuarias quechua hablantes se espera que el gestor local establezca sus propios mecanismos de poder comunicarse con estas personas sea a través de una persona que le explique las indicaciones, o dialogar en su propio idioma. Comenta que algunos gestores locales dominan el quechua.

c. Motivos de suspensiones del incentivo monetario condicionado

- Los motivos frecuentes de suspensión de su incentivo monetario condicionado son por inasistencias sea al establecimiento de salud o institución educativa, y por otro lado el desplazamiento de lugar de vivienda que no comunican.
- Sobre este último motivo el hogar beneficiado que ya no vive en el lugar puede ser que ha realizado un viaje y no tiene los recursos para volver, posiblemente ha mejorado su condición de vida, o probablemente afronte otros problemas que le motivaron a dejar su lugar de vivienda.
- En el año 2015, la Unidad Territorial de Huánuco del programa ha realizado 2 campañas masivas de actualización de datos, entre los meses de enero y febrero, y el otro en agosto, donde busca a los hogares que han registrado constantemente suspensiones; dado que el objetivo no es afiliar para luego suspenderlas.

d. Restitución del incentivo monetario condicionado

- Se puede restituir la transferencia bimensual del incentivo monetario condicionado a los hogares que han tenido suspensiones por motivos indebidos, más que injustificados según concibe el programa. Debidamente sustentado y justificado procede a una reevaluación. Es decir las suspensiones indebidas no son “irreversibles”, como creen las usuarias.
- El procedimiento en estos casos es que el Coordinador Técnico Zonal debe hacer una supervisión para buscar la información en la fuente primaria, donde se contrasta lo que registró el gestor local en el formato con lo que está en el registro del establecimiento o institución educativa. De haber error la Unidad Territorial emite el informe de sustento a la Sede Central, y esta evalúa la pertinencia del informe.

e. Rol del Líder de Juntos del caserío en la comunicación del programa

- Los líderes del Programa Juntos en cada localidad son las personas representativas de la comunidad con los cuales el gestor local se contacta para poder coordinar actividades o acciones en la comunidad, puede ser hombre o mujer, no se busca especialmente a uno de ellos. Los líderes no forman parte de la estructura del Programa porque son actores locales de la sociedad civil.

- Los líderes de Juntos asumen compromisos con el Programa. Estos consisten en apoyar en la difusión de las actividades que va a hacer el gestor local o brindar información de los hogares que están con incumplimiento de corresponsabilidades. Como ayudar a buscar un hogar, dar referencias sobre los que están incumpliendo, coordinar acciones de capacitación o ferias.
- Estas acciones que realiza el líder de Juntos no son tareas ni funciones, según apreciación del programa, sino compromisos que asume como líder que vela por los intereses de la comunidad, que busca la mejora de las condiciones de vida de la población.

f. Diálogo y Comunicación en la atención de quejas, reclamos o denuncias

- Las usuarias pueden comunicar sus quejas o reclamos del programa Juntos a través de cuatro modalidades existentes al 2015. Una forma es poder comunicar el reclamo o queja directamente al Coordinador Técnico Zonal que supervisa las reuniones y trabajo de campo que realiza el gestor con las usuarias en las localidades.
- La segunda forma para comunicar una queja o reclamo es llamar a la línea telefónica gratuita 0800-4004, vigente al 2015, que atiende la central en Lima y esta deriva luego los casos a la red de comunicaciones de la Unidad Territorial quien se encarga de brindar atención a la usuaria. La tercera opción es enviar una carta a la Unidad Técnica Territorial a través de sus autoridades o de forma personal. Y la última, es poder acercarse personalmente a la unidad, donde hay una Oficina de Atención al Usuario.
- El área de Comunicaciones de la Unidad Territorial de Huánuco informa sobre la línea telefónica gratuita y los espacios para realizar quejas o reclamos. Principalmente lo realizan a través de las radios con mayor sintonía de los centros poblados. Poseen volantes y dípticos sobre la línea gratuita. Según la funcionaria del programa los gestores locales avisan sobre la línea gratuita.
- La Unidad Territorial de Huánuco recibe principalmente quejas y reclamos de las usuarias del programa Juntos a través del Comité de Transparencia y Vigilancia, un

actor de la sociedad civil cuyo rol es de vigilancia social del trabajo de este programa y demás programas sociales.

- Según menciona la funcionaria, en todos los distritos hay un presidente de este comité y a través de su comité regional emiten sus alertas. Esas quejas, reclamos o denuncias a nivel de la región llegan a la Unidad Territorial que tiene que responder al Comité en el plazo de la ley de 5 días como máximo.
- De parte del estado, el Gobernador distrital es otro actor activo que por mandato tienen esa potestad de verificar que los programas sociales estén cumpliendo con su función, según la resolución ministerial del Ministerio del Interior.

4.1.2.3. Entrevista en profundidad a Gestora Local de Juntos

Esta entrevista se realizó el día 12 de agosto de 2015 a Yaneth Pardavé Beraún, una de las dos gestoras locales que viene trabajando 2 años en el distrito Mariano Damaso Beraún, de la provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco. A continuación, se presenta las principales anotaciones sobre la entrevista en torno a 5 temas: información y uso del incentivo monetario condicionado; modalidad de trabajo del gestor local (antes y en la actualidad); rol del Líder de Juntos del caserío en la comunicación del programa; motivos de suspensiones del incentivo; y diálogo y comunicación en la atención de quejas, reclamos o denuncias.

a. Información y uso del incentivo monetario condicionado

- Sobre el porqué reciben un incentivo económico condicionado, algunas usuarias creen que es por cumplir con llevar a sus hijos al centro de salud y a la institución educativa, *ellos creen que por ser puntual, ese día le llevaron a su control, solo por eso se les va a pagar*. Esto surge a raíz de un comunicado donde pide a los gestores locales que las usuarias solo den cumplir dichas actividades para el cobro de su abono.
- En cuanto al uso del dinero recibido por el estado enfatiza que debe ser priorizado para la alimentación, salud y educación de los niños y adolescentes. Sin embargo reconoce que no todas las usuarias dan esa prioridad tal vez sea por su cultura pues

considera que un día compren los productos básicos como arroz, azúcar, fideos y lo demás ropa, y con ello se cumplió.

- Por ejemplo algunas formas de invertir ese dinero en la salud del niño es proveer lo que le recetan o piden que haga cuando van al establecimiento de salud. *Tú vas al puesto de salud, y ahí te informa cómo debes alimentarle, qué comidas debes consumir, entonces el dinero que Juntos te da es para que alivies ese gasto. Y de repente si tu niño está bajo de talla, y Juntos te da un monto de dinero, invierte ese dinero en ese niño, en alimentación.* De igual forma en su educación: *o en el colegio en los materiales, en algo que el profesor les pueda pedir para la educación del niño.*
- Inclusive actualmente el programa concibe que la usuaria tiene una cuenta corriente y es dueña de ese dinero y puede decidir la mejor manera de usar su dinero. En comparación a años anteriores donde trabajaban formar de invertir ese dinero, incentivaban a las madres a realizar actividades económicas como viandas en el día del cobro.

b. Modalidad de trabajo del Gestor local: Antes y en la actualidad

- La gestora local tiene a su cargo 40 comunidades del distrito y cuenta con 10 a 15 días de trabajo de campo para poder contactar y coordinar con las usuarias. Entonces para avanzar en el tiempo establecido opta por agrupar 2 a 3 comunidades en una localidad (centro poblado o caserío más cercano) o dependiendo de la cantidad de usuarias también, para poder atenderlas. Sin embargo, la desventaja que a veces hay es que no todas las usuarias o líderes acuden al lugar convocado.
- Anteriormente cada comunidad se diferenciaba por el vestuario o por la actividad profundos. Los gestores locales trabajaban más y estaban en contacto con las usuarias. Se llegaba a una comunidad, se pasaba lista del padrón por madre usuaria, por decir tenían 30, y las 30 estaban puntuales. En cambio, actualmente no es así, la gestora local llama lista a los hijos de las usuarias, y esto lo realiza en el colegio o en el establecimiento de salud.

- También se realizaban actividades adicionales con el consentimiento de las usuarias como realizar letrina, biohuertos en sus hogares. Entonces cuando se pidió dejar de hacer estas actividades extraoficiales por pedido de la Defensoría del Pueblo, cambio la situación, pues las mamás ya no quieren participar.

c. Rol del Líder de Juntos del caserío en la comunicación del programa

- Las líderes son usuarias de Juntos que manejan entre 30 a 40 usuarias. Ayudan en realizar la convocatoria, de repente hay una actividad de mantenimiento de padrón, o tenemos apoyo en acompañamiento de pago en el banco.
- Asimismo comunican todos los movimientos que salen de una comunidad. Como de repente *una de las usuarias está gestando, si ya se desplazó, si ya se fue a otro lugar, si alguien ha fallecido.*
- Las líderes también informan las indicaciones del gestor local. Dado al tiempo limitado en campo del gestor, este le brinda cierta capacitación de las indicaciones de una determinada actividad para que comuniquen a las usuarias. *Ellas hacen el extensivo con las usuarias, dependiendo del caso.*

d. Motivos de suspensiones del incentivo económico condicionado

- La mayoría de las suspensiones se da por la falta de comunicación de la usuaria al gestor local. Pese a que son informadas cuando van a salir de una comunidad, cambio de colegio o puesto de salud, tienen que informar al gestor local.
- En primera instancia, deben comunicar al líder y este líder informará al gestor local. Sin embargo, algunas usuarias hacen su desplazamiento de un lugar a otro, no avisan ni comunican al líder y ahí se da el caso de suspensión, que luego conlleva a la desafiliación de hogares.

e. Diálogo y Comunicación en la atención de quejas, reclamos o denuncias

- Se hace hincapié a las usuarias que al momento que la gestora local va a campo puede hacer la atención al usuario, el mantenimiento de padrón, puede atender sus quejas. Dado que la gestora local no cuenta con oficina siempre recalca que su trabajo es de campo.

- Las mamás conocen cuando les suspenden pueden acercarse a la Unidad Territorial donde existe una Oficina de Atención a las Usuarías, que está a cargo del comunicador quien recibe la información, según la gestora local.

4.1.2.4. Entrevista en profundidad a Enfermera de Establecimiento de Salud

Esta entrevista se realizó a María Luz Contreras Castro, licenciada en enfermería del Puesto de Salud Tambillo Grande, quien viene trabajando 21 años en dicha institución que pertenece a la Microred Mariano Damaso Beraún, Red de Leoncio Prado, de la DIRESA Huánuco, llevado a cabo el 10 de agosto de 2015.

A continuación, se presenta las principales anotaciones sobre la entrevista en torno a 5 temas: servicio de salud y el programa Juntos; información y uso del incentivo monetario condicionado; motivos de suspensiones del incentivo; anteriores compromisos adicionales de usuarias; y mejoras que debería realizar el programa social.

a. Servicio de salud y el Programa Juntos

- El trabajo en salud del Programa Juntos consiste en ver el estado nutricional de los miembros objetivos, el control adrenérgico, peso numérico, brindar atenciones en odontología, psicología, enfermería para los menores de 12 años, y obstetricia, para los mayores de 12 años. También se atienden algunas patologías. Es como un anzuelo, *“nos sirve como un anzuelo para poder atender a la población”*.
- El control de salud se realiza hasta los 18 años y 11 meses, y las citas son acorde a las edades. Por ejemplo, los menores de 1 año son cada mes; los menores de 2 años, cada 2 meses; los menores de 5 años, cada 3 meses; y los adolescentes cada 6 meses. No se puede faltar a ningún control, puede venirse 1 o 2 días después, pero no faltar.
- También se brinda atención a las madres y padres beneficiarios. En caso de la madre es integrado, con su control de embarazo y su control de planificación familiar. Para los padres se toma el examen de VIH y descarte de próstata.
- Cada usuaria recibe una tarjeta de control de salud y educación que es firmada cada vez que cumple su control. Si al mes se ha controlado todo, se le firma, sino no.

- Sobre casos que hayan tenido reclamos de algunas usuarias, menciona que *“ellas mismas saben que si no han venido a sus controles, tienen que conversar con la responsable del Programa Juntos, ya nosotros nos limitamos a pasar la información la historia clínica y la ficha”*.
- En los años de trabajo, se ha superado y no tienen casos de parasitosis; se ha disminuido las diarreas y las neumonías; se trabaja en la prevención de las enfermedades mediante vacunas. Se vienen promocionando los paquetes de atención: niños y familias saludables. Coordinan con las instituciones educativas para que se tenga agua segura, se fomente el lavado de manos para todos.

b. Información y uso del incentivo monetario condicionado

- Además, considera que las madres si tienen información sobre en qué deben de gastar ese dinero, principalmente en la alimentación de los niños. Sin embargo el uso del dinero no se da para la alimentación balanceada del niño o adolescente. *“Los padres no compran víveres sino se compran celulares, ropa para ellos. Y el niño sigue desnutrido”*.
- En algunos hogares su alimentación principal es a base de sopa, contra el cual el establecimiento de salud educa y promueve que se alimenten con otras cosas. *“Ahora tú vas a un hogar encuentras sopita nada más, papa, fideos, su mote, su platanito y su yuca. Y esa alimentación no puede disminuir con los 100 soles que ellos dan, 100 soles no es nada (...) Pero si tú no tienes la condición económica, ¿cómo? Ellos también viven de la chacra, de lo que tienen no más”*.
- Los niños beneficiados con el programa Juntos que son atendidos en el Puesto de Salud Tambillo Grande tienen talla baja, no están en el rango que deberían. La talla, eso es lo que define el estado nutricional del niño. El peso se puede recuperar pero *“la talla decide todo, problema neurológico, problema de aprendizaje, a ese niño no le va a ir bien en el estudio”*.
- Asimismo menciona que se ven pocos casos de recuperación de la talla de los niños. *“Ahora con la alimentación que les están dando en los colegios, un poco ha subido, un 10% más quizás. Hay adolescentes que se están desnutriendo más*

porque a las 3 de la tarde almuerzan. Y los padres lo que más consumen es la sopa”.

- La institución informa esta situación. Primero informa a la Microred que envía a la Red Leoncio Prado y está a la Diresa Huánuco y luego a Lima.
- Menciona que su intención al enfatizar la nutrición: *“queremos con el estado nutricional es que los niños se recuperen del todo. Tener niño no para chacra, sino para sociedad. Que ellos sean profesionales. Ahora con eso, lo que estamos haciendo, les educamos, promocionamos, prevenimos, bastante han superado eso. Esta parte es para poder ayudarles, para prevenirles de enfermedades”.*
- Sobre la verificación de corresponsabilidades de las usuarias detalla que viene la gestora local a revisar las historias clínicas, las fichas, si están bien y corresponde. *“Ella tiene un planillón, dice ese niño ¿Cuánto debe pesar? Tanto, tanto. Y ella debe sacar su estado nutricional de igual manera”.*

c. Motivos de suspensiones del incentivo monetario condicionado

- Sobre suspensiones de forma injusta o indebidamente no conoce de ningún caso. *“Ellas dicen que es injusto, pero no han venido a sus controles. Y ellos tienen unas normas que tienen que ser puntuales en su educación y salud. Especialmente los menores de 1 año, y si no vienen tenemos que ir a buscarlos. Y si no les encontramos, prácticamente hemos perdido la atención del mes”.*

d. Anteriores compromisos adicionales de usuarias

- No está de acuerdo que se entregue dinero sin otras responsabilidades. Dado que con las usuarias coordinaban la limpieza del entorno pero vino la Defensoría del Pueblo, y dijo que ellos no deberían hacer nada. *“Ellos íntegramente es controlar a sus niños, que estén las mamás puntualmente en sus controles, y eso es todo”.*
- También hacían y pedían a las usuarias que tengan su cocina mejorada, letrina, agua segura, biohuerto y almacén para fomentar comunidades saludables. *“Todo eso tenían que tener y cumplir para que pueda estar en el programa Juntos, pero vino la Defensoría y dijo que no”.* La cocina mejorada ayuda a disminuir los

problemas broncopulmonares, productos del humo de la leña, pero con la Defensoría opto por cambiar por cocina a gas.

- Esto desapareció hace dos años, que ya no hacen letrina y cocina mejorada. *“El agua segura ellos si lo manejan hasta ahora pero la letrina, el biohuerto, la cocina mejorada, ya no”*. Considera que *“deberían trabajar en algo para recibir, pues están recibiendo todo gratis prácticamente”*.
- Actualmente, los padres o apoderados de los menores beneficiados se deben dedicar *“íntegramente al estado nutricional de sus niños, para que no haya desnutrición”*. Sin embargo el problema es que es un pueblo bien pobre, ha sido afectado por el narcotráfico y terrorismo.

e. Mejoras que debería realizar el programa social

- Una forma en que debe mejorar el Programa Juntos es que deben participar las usuarias en las sesiones demostrativas de preparación de alimentos que realiza el establecimiento de salud, dado que esto no es obligatorio sino de forma voluntaria. *“Acá tienen los frejoles, tienen las gallinas, tienen los huevos, pero ellos tienen esa costumbre de la sopa. Ahí estamos nosotros, permanente detrás”*.
- También se debe hacer bastante control del Programa Juntos en la compra de alimentación. *“Porque ellos se compran celular, ropa, o los esposos que toman alcohol, se van a tomar con ese dinero. De eso tiene que ver bastante control del Programa. En qué hacen uso de ese dinero, o mal uso que están haciendo”*.

4.1.2.5. Entrevista a Gobernador Distrital

Esta entrevista se realizó a Tito Ramos Gómez, quien se desempeñaba como gobernador distrital para el tiempo en el que se realizó la entrevista realizada el 10 de agosto de 2015, del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, del departamento de Huánuco. A continuación, se presenta las principales anotaciones sobre la entrevista en torno a 3 temas: rol de la Gobernación distrital en el Programa Juntos; corresponsabilidades oficiales y cambio de política del programa; y suspensión del incentivo monetario condicionado.

a. Rol de la Gobernación distrital en el Programa Juntos

- La función del Gobernador es supervisar todos los programas sociales de su jurisdicción financiados con el tesoro público. En el Programa Juntos observa si se brinda buen trato a las usuarias, si hay suspensión por confusión o por alguna información del líder. En esos casos entrar a indagar, si la suspensión es por razones justificadas se acepta, pero si no lo es se debe reconsiderar a esos beneficiarios.
- También apoyan en dar a conocer casos de familias que no están recibiendo JUNTOS, encontrándose pobre o extrema pobreza.
- Su rol es indagar, coordinar y participar en las reuniones que les invitan. Así participa en las Asambleas de validación, donde ven si *“esa persona vive dentro del distrito o no vive. Porque hay muchos casos se daban solamente que no vivían o también hay muchos casos que se inscriben ya son parte de los beneficiarios que sus hijos les hacen estudiar en otro colegio, que no pertenece al distrito”*.
- Informa que está en constante coordinación con el Jefe de la Unidad Territorial de Huánuco a quien comenta las inquietudes y van corrigiendo algunas cosas, como por ejemplo que algunos gestores locales no estaban llegando como debería de ser a los caseríos para verificar el cumplimiento de las corresponsabilidades.

b. Corresponsabilidades oficiales y cambio de política del programa

- Actualmente son dos requisitos que cumplen las usuarias del programa Juntos del gobierno, es en educación y salud. En educación los niños deben asistir a sus clases puntualmente, y en salud, llevar a sus controles en las fechas indicadas que les piden el establecimiento de salud, dentro de la jurisdicción de su distrito.
- El Programa Juntos ha cambiado su política, anteriormente, las usuarias tenían como obligación hacer su biohuerto, su baño, pozo ciego o pozo séptico. Pero en la actualidad solo deben cumplir esos dos requisitos.

c. Suspensión del incentivo monetario condicionado

- En casos de las suspensiones, la usuaria puede ser considerada de nuevo luego que sustente verídicamente si la suspensión es por salud o educación, esto demora dos a tres meses. Por ejemplo, si es por enfermedad, debe presentar una constancia

médica del seguro del SIS, que ha estado enfermo y eso sustento la mamá lleva a su control de salud para que coloquen en su ficha los motivos de la enfermedad.

- Esto debe ser informado al líder de Juntos del caserío, luego este avisa al gestor local para que lo derive a Huánuco las justificaciones. Y de esta modalidad de hacer justificaciones tienen conocimiento las usuarias.

4.1.2.6. Entrevista a Gerente Desarrollo Social de Municipalidad Distrital

Esta entrevista se realizó a Jesús Aguirre Salcedo, Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, del departamento de Huánuco. Viene laborando en dicha institución por 4 años y se le entrevistó el 10 de agosto de 2015.

A continuación, se presenta las principales anotaciones sobre 7 temas: rol de la Municipalidad distrital en el programa; información de corresponsabilidades y suspensiones; información y uso del incentivo monetario condicionado; consultas, quejas y reclamos en el programa; papel del Líder de Juntos del caserío; Juntos y la mejora de la calidad de vida de la población; y mejoras que debería realizar el programa social.

a. Rol de la Municipalidad Distrital en el Programa Juntos

- El apoyo que brindan al Programa Juntos es en la identificación de potenciales beneficiarios, a través de la Unidad de Programas Sociales. Dado que conocen *“quiénes están en la necesidad de ser incluidos en los programas sociales y apoyamos en la regularización de sus documentos. Muchas veces no entran a los programas sociales porque no cuentan con un DNI”*.
- Asimismo la Municipalidad valida el nivel socioeconómico de las personas para que sean considerados dentro del programa Juntos. *“Nosotros tenemos la base de datos del Sistema de Focalización de Hogares, desde el 2013”*.
- La institución participa en las Asambleas de Validación Comunal del Programa a través del encargado de los Programas Sociales, donde reconoce que *“muchas veces en este tipo de programas se genera también la envidia interpersonal. Yo sé que mi vecino tiene un poquito más, voy y le informo a la Supervisora o a la Líder,*

que ella no puede estar porque su esposo trabaja en una empresa, o en algún sitio”.

b. Información de Corresponsabilidades y Suspensiones

- Considera que las usuarias están informadas sobre lo que deben de cumplir en el programa, como sus controles médicos y la asistencia en educación.
- Los motivos de suspensiones que conoce son por cambio de colegio y por conocerse mediante la base de datos se había el esposo ya tiene un seguro en Es Salud, que ya trabaja en una empresa y percibe sueldos por planilla.
- Señala como un problema es el desconocimiento de enviar a un niño a estudiar a la ciudad pues dejan de recibir su beneficio del programa Juntos. *“No sé si eso está especificado dentro de las normas de Juntos o no. Pues si un niño sale a estudiar por la mejora a una ciudad, lo sacan. Se supone que el programa es para que mejoren la calidad de vida. Entonces tener mejor calidad de vida implica tener mejor educación. No es igual educarlo en la chacra que educarlo en la ciudad”.*
- Las suspensiones se dan mayormente por falta de información de las mismas usuarias. *“No comunican a los encargados, si han emigrado sus hijos a otros sitios de centros educativos”.*
- Cada año ocurre esta situación. Sucede que hay usuarias nuevas que están entrando, año tras año, *“entonces no están informadas las nuevas. Mayormente con las beneficiarias nuevas sucede eso”.* Sugiere que debería el Programa hacer charlas informativas cada año.
- En cuanto a otros compromisos asumidos por las usuarias, hace mención que cuando empezó el Programa Juntos, *“les obligaban a que tengan su letrina, su cocina mejorada y su huerto bien cuidado. (...) Pero ahora no se les está exigiendo nada, más que sus hijos asistan a la escuela y asistan a un centro de salud”.*
- Sobre si hay formas de recuperar la suspensión en caso fuera de forma indebida menciona que ya no es recuperable el abono. *“Que yo sepa cuando le suspenden, ya no le depositan, si te han suspendido ese mes, empiezas a cobrar del mes que te reincorporas, o sea no recuperas”.*

c. Información y uso del incentivo monetario condicionado

- Asimismo no se está supervisando el uso destinado al incentivo económico condicionado por parte de las usuarias, que debe ser la educación y salud de los niños y adolescentes. *“Yo les doy un dinero pero no superviso que lo gastan en lo que deben gastar en educación y salud. Es como decir esto es para que estudie y para que se cure pero no lo están invirtiendo. O sea falta supervisión a los programas sociales”*.
- Considera que las usuarias deben estar informadas del uso del dinero es para la salud y educación de los menores beneficiados. Dado que antes de afiliarse al programa, las madres firman un Acta de Compromiso donde menciona para qué son los fondos que reciben.

d. Consultas, quejas y reclamos en el programa

- En caso de tener consultas, quejas o reclamos del programa por parte de las usuarias, lo que hacen es derivarles con el gobernador porque está más informado, *“o sea es el que tiene más contacto con los supervisores o los señores que vienen de Huánuco que vienen a ver el Programa”*. Su rol del gobernador en los distritos es la supervisión de todos los programas sociales u obras de inversión social.

e. Papel del Líder de Juntos del caserío

- Sobre el papel del líder de Juntos en cada caserío es ser voceros tanto de las usuarias como de la parte administrativa del programa. Se encargan de convocarlas a las reuniones o talleres por encargo del gestor local. Informa las pautas para cobrar y avisa a quienes están suspendidas para que se acerquen a informarse mejor con la gestora local de los motivos.
- Califica el rol de los líderes como una ayuda, pero que a veces se presta a un tipo de clientelismo para simplemente aprovechar de su cargo. *“Muchas veces las personas encargadas del programa, que vienen de Huánuco o de Lima, muchas veces por la distancia no llegan. Se basan de la información de los líderes, y los líderes que hacen, mayormente ponen a su familia, a sus allegados, los ponen ahí. Pero no es general, solo en algunos sitios”*.

f. Juntos y la mejora de la calidad de vida de población

- Sobre si el Programa Juntos está siendo de ayuda al distrito menciona que no lo es del todo dado que las personas se acostumbran a depender del programa social. *«Nos está trayendo, le digo, vulgarmente hablando, ociosidad. Muchas veces la gente espera los programas sociales como un único medio de compensación económica, cada dos meses. Ya no quieren trabajar como peones, ya no quieren hacer trabajos que les genere más ingresos sino están esperanzados en su “Juntos”. No está mejorando».*
- Dado que, en su percepción, no mejora la calidad de vida regalarles dinero, tal vez si ayuda en algo a los que verdaderamente no tienen. Sin embargo a las personas que han tenido, el uso que destinan a ese dinero es en otras cosas menos en la educación, alimentación y salud de sus hijos. Compran bienes particulares para ellos como una linterna, ropa, colchón, o luego antes que inicie el colegio vienen a pedir apoyo en útiles o uniforme al Municipio, cuando el dinero que reciben debería cubrir alguno de los gastos del inicio de clases.

g. Mejoras que debería realizar el programa social

- Sugiere que el Programa Juntos debería mejorar la coordinación con los gobiernos locales para que tengan injerencia en la supervisión, mas no en la calificación socioeconómica de potenciales usuarias. *«Porque cuando tu das a los gobiernos locales que califiquen, empieza pues el clientelismo político, yo le apoyo a él porque me va a apoyar en las elecciones».*
- Si tuvieran facultades para realizar supervisión de los programas sociales, y en el caso de Juntos podrían apoyar en identificar y atender los casos de suspensiones indebidas. *«Por ejemplo, le suspenden arbitrariamente pero nosotros no podemos hacer nada, simplemente estamos como espectadores (...) A veces vemos en nuestros ojos que un viejito bien enfermo que está con 80 años y no le sale su Pensión. Pero hay una persona que vive en el pueblito, tiene su bodega y todo, y le sale su pensión. ¿Qué podemos hacer nosotros? No tenemos injerencia».*

4.1.2.7. Entrevista a Directora de Institución Educativa

Esta entrevista se realizó a la directora de la I.E. Tambillo Grande, Nelly Rojas Atencio, del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, del departamento de

Huánuco. Comenzó a laborar en dicha institución el 2015 y se le entrevistó el 10 de agosto de 2015. A continuación, se presenta las principales anotaciones en torno a 2 temas sobre el rol de la institución en el programa; y Juntos y la cobertura del servicio de la educación.

a. Rol de la Institución Educativa en el Programa

- El rol de la institución educativa con el programa es informar sobre la asistencia de los miembros objetivos en los formatos establecidos.
- Considera que el Programa Juntos ha mejorado la preocupación de los padres por la asistencia por sus hijos al colegio, y eso beneficia el niño y adolescente a mejorar su aprendizaje. En caso de faltar al colegio, se nota la preocupación de los padres de familia por justificar las inasistencias de sus hijos por motivos de salud. *“Las madres preocupadas para que sus faltas sean justificadas, debe ser por el Programa Juntos. Eso sí, se nota la preocupación, la responsabilidad”.*

b. Juntos y la cobertura del servicio de la educación

- El Programa Juntos con lo poco que ha apoyado, de dar 200 soles cada mes meses, algo poco pero tal vez para esos hogares sea bastante, ha despertado mayor responsabilidad con sus hijos hacia al colegio, dado que no lo hacen faltar ni lo sacan del colegio, hecho que no sucedía años anteriores. *“Estamos empezando con 310 secundaria, 10 se irán y el resto continúa todo el año. Que no sucedía años atrás, cuando quería venía el alumno o no, los padres lo dejaban abandonado, cosa que ahora los padres lo vez preocupados, que no quieren perder su propina”.*

4.1.3. Observación participante

La observación participante se realizó de dos reuniones de mantenimiento de padrón de usuarias del programa Juntos, los días 6 y 7 de agosto de 2015, en el distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco. El objetivo de la reunión era actualizar los datos de los miembros objetivos sobre sus datos personales (nombre, apellidos, DNI, etc.) y la institución educativa donde estudia. Asimismo había el espacio para atender consultas o pedidos de las usuarias.

En la primera reunión, se encontró cerca de 15 usuarias esperando su turno de atención y 3 líderes de Juntos convocados de 5 caseríos y 1 centro poblado, donde se participó a

la mitad de la reunión desde las 10:15 pm a 12:05pm, en el Centro Poblado de Tambillo. Un caso especial que se observó es que a pedido de algunas usuarias se daba de baja a un miembro objetivo. Es decir la madre solicitaba poder retirar a uno de sus hijos inscritos en el Programa, por motivo de embarazo que ya no asiste al colegio, a fin que no afecte en la suspensión del bono que reciben junto a sus demás hermanos. Aunque en los lineamientos del programa, formalizados en el 2016, contempla que en caso que una adolescente se encuentre gestante es doble miembro objetivo y debe continuar sus estudios y acudir a sus controles de salud a fin de evitar deserción escolar.

En la segunda reunión, se encuentran cerca de 30 usuarias y algunos líderes convocados de 7 caseríos del distrito, donde se pudo participar casi desde el inicio hasta el término de la actividad, entre 9:15 am a 12:05pm, en el colegio del caserío Bella. Las usuarias escuchan con atención las indicaciones que brinda la gestora local al comenzar sobre 7 temas: falta de comunicación sobre el colegio que matricula a los hijos al culminar la primaria; niños no ubicados, suspensiones consecutivas y desafiliación del programa; educación inicial obligatoria para los niños; corrección de nombres y apellidos de niños con DNI; cruce de información entre los sistemas de educación y salud; y objetivo de la reunión del día. A continuación, la tabla 48 se detalla los caseríos convocados a las dos reuniones y el lugar donde se realizaron.

Tabla 48. Observación participante de Reuniones de Mantenimiento de Padrón de Juntos

Día	Caseríos convocados	Lugar de reunión
6 de agosto de 2015	1. Clorinda Matos de Turner 2. Honolulu 3. Bejucal 4. Tambillo Chico 5. Tambillo Grande 6. Santa Rosa de Quesada	Municipalidad del Centro Poblado Tambillo Grande
7 de agosto de 2015	1. Bella 2. Nueva América 3. Lota 4. Rio Santa 5. Juan Santos Atahualpa 6. Inti 7. Inti Alto	Caserío Bella, I.E. 32506 Manuel Prado Ugarteche

Asimismo se presenta un resumen de los siete temas principales explicados por la gestora local del distrito en la reunión.

1. *Falta de comunicación sobre el colegio donde matriculan a los hijos al culminar la primaria:* Explica que surge un problema cuando la usuaria no comunica a tiempo y de forma verídica el colegio donde matriculará a sus hijos, principalmente cuando pasan de primaria a secundaria. Dado que en un inicio a la gestora local le comunican que va a estudiar en un determinado colegio, sin embargo en abril cuando ella va a hacer la verificación del cumplimiento de corresponsabilidades en el colegio señalado, no encuentra a ese niño, sucede que está matriculado en otro colegio.
2. *Niños no ubicados:* Menciona que hay niños de los que no se tiene información alguna de sus apoderados. Sucede cuando se hace la verificación en abril no encuentra a los niños en una institución educativa estudiando ni en un establecimiento de salud donde se atiendan, y cuando son suspendidos de forma consecutiva no se acercan los apoderados del menor a reunirse con el gestor local.

En total de los 150 niños y adolescentes del distrito son 31 niños que no son ubicados porque muchos ya no viven en el distrito. Tampoco informaron con anticipación el cambio de vivienda que realizarían a su líder de Juntos del caserío ni al gestor local del distrito, motivo por el cual serán desafiliados.

3. *Suspensiones consecutivas y desafiliación del programa:* Al tener 3 suspensiones del incentivo monetario condicionado de forma consecutiva por incumplimiento de las corresponsabilidades y compromisos asumidos en el programa pueden ser desafiliados del programa. Es decir dejan de ser usuarias de forma definitiva y para volver a reingresar a Juntos es muy difícil.

Sin embargo, enfatiza que para aplicar las suspensiones buscan a las usuarias para informar los motivos según el caso, aunque no todas siempre acuden cuando se les convoca. En su forma de explicar hace alusión a que el sistema es el que desafilia a las usuarias, por lo tanto no es su persona. Por otro lado, cuando el motivo de suspensión es por desplazamiento, cuando se cambia de lugar de vivienda, si puede retornar al programa al cabo de un año.

4. *Educación inicial obligatoria para los niños:* Los niños que tengan a partir de 3 años de edad deben estudiar su educación inicial de forma obligatoria en una institución educativa inicial o PRONOEI que hubiere en su lugar de vivienda o en otro lugar cercano. Así comenta que no hay excusa para decir que viven lejos y que no hay centros educativos cercanos, dado que ahora hay más oferta educativa preescolar en los 50 caseríos del distrito aproximadamente.
5. *Corrección de nombres y apellidos de niños con DNI:* Ese día se regularizó los datos correctos de los niños que recién ingresaron al programa, previa verificación con el DNI, dado que al momento de inscribirlos algunos apoderados no contaban con dicho documento entonces se registraron mal escritos algunos nombres y apellidos.
6. *Cruce de información entre los sistemas de educación y salud:* El programa recibe apoyo de otras entidades del estado para el cruce de información con los sistemas de educación y salud, principalmente. En los cuales el gestor local puede verificar la existencia de instituciones educativas y establecimientos de salud en los caseríos del distrito, la posesión de seguros ESSALUD entre los miembros objetivos del programa dado que el papá cuenta con un trabajo en planilla que ya los catalogan como no pobres o ya salieron de la pobreza, como los casos de trabajar en el proyecto CORAH o recibir propinas del PRONOEI.
7. *Objetivo de la reunión del día:* El objetivo de citarlas era para actualizar los datos de sus hijos a fin de evitar posibles suspensiones, que aviso a través de los líderes los nombres de las usuarias que deben citar a la reunión.

4.2. Análisis de la hipótesis respecto de los datos

El análisis de la hipótesis se realiza con un cruce entre objetivos e hipótesis de la investigación, variables, datos encontrados y conceptos operacionales que ayudan a comprender las relaciones teóricas entre estos.

4.2.1. Información del Programa

El primer objetivo específico de la investigación era:

Identificar las barreras que afectan las acciones informativas del Programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco

Y su respectiva hipótesis es:

H₁: Las barreras psicológicas y semánticas afectan, en menor frecuencia, las acciones informativas del Programa Juntos debido a que las usuarias afiliadas reciben información de forma parcial y no oportuna sobre los cambios en los motivos de la suspensión o desafiliación del programa, la restitución del incentivo monetario suspendido de forma indebida y las modalidades de consultas, quejas o reclamos, que afectan la participación activa.

La primera hipótesis es comprobada en los resultados de la investigación donde se encuentra el grupo de usuarias que incumplen sus corresponsabilidades o compromisos debido a:

- Reciben información parcial del programa de forma no oportuna sobre los cambios en la administración del programa o ajustes que les puedan afectar en la suspensión del bono, especialmente sobre la actualización de los datos de su hogar enfocada como parte de sus responsabilidades tanto en las antiguas (9) y nuevas usuarias (2) del programa.
- También no se comunica de forma oportuna y actualizada los motivos frecuentes de suspensión o desafiliación, sea entre el gestor local-usuaria o líder-usuaria, siempre que se capacite para ello, y las vías de solución de los mismos, según el caso, para disminuir el porcentaje de suspensiones o desafiliaciones del programa. Más bien se comunica cuando ya se da la suspensión y se va a subsanar en la reunión semestral.
- Se encuentra que 5 de 11 usuarias tienen incumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos no están bien informadas sobre la elección del colegio puede ser a nivel regional, como Tingo María y no solo a nivel distrital.
- También 7 de 14 madres desconocían hasta qué edad debían tener sus hijos para permanecer en el programa. Algunas usuarias consideraban que es hasta los 14 y 15 años (3), como hace años el programa lo contemplaba. Otras creen que depende de tu situación y si tú quieres “puedes salir” (1), solo hasta este año por tema de las elecciones (1), a otra usuaria no le dijeron (1) y no se llegó a preguntar en la

entrevista (1). Cuando oficialmente es hasta terminar la educación secundaria o cumplir los 19 años de edad.

De ese modo, se evidencia **las barreras psicológicas en la comunicación** e información debido al déficit de información que se brinda a las usuarias sobre los motivos de suspensiones a tiempo, asimismo la subjetividad de cada usuaria de cómo interpreta y asimila este hecho. Asimismo **barreras semánticas de comunicación** donde se presupone cierta información que es válida o certera cuando no es así, como el caso de las edad límite el miembro objetivo y elección del colegio a estudiar dentro de la región.

La información es un elemento clave en el proceso de comunicación del programa que determina el nivel de participación y cumplimiento de sus corresponsabilidades. Es entendido como el conjunto de datos procesados que se brindan al receptor de forma objetiva, veraz, oportuna y actualizada para que pueda actuar con conocimiento de causa.

Es importante brindar más información y aclarar percepciones en las usuarias para evitar las sanciones en el programa. Se tiene que algunas barreras semánticas de comunicación están relacionadas a los siguientes tipos de información que necesita reforzar en las usuarias:

- Tiempo límite de permanencia de los miembros objetivos del programa.
- El cumplimiento de la corresponsabilidad en educación puede realizarse en cualquier institución educativa estatal a nivel regional.
- Compromiso de actualizar la información del hogar afiliado inmediatamente.
- Los motivos frecuentes de suspensión o desafiliación del programa.
- Posibilidad de restitución del incentivo monetario condicionado suspendido de forma indebida.
- Conocer los canales de orientación y atención de usuarias para brindar consultas, quejas y reclamos.

La información brindada debe estar acorde al contexto y otros factores culturales, sociales, políticos y económicos que influyen en las usuarias. Por ejemplo hay pocos

casos de usuarias analfabetas y quechua hablantes por ende su grado de comprensión es diferente, entonces se requiere otras estrategias para informarlas y sensibilizarlas.

4.2.2. Comunicación y Participación

El segundo objetivo específico era:

Describir las barreras que afectan el proceso de comunicación y participación del gestor local, líder de Juntos del caserío y usuarias en el marco del cumplimiento de sus corresponsabilidades y compromisos en el Programa Juntos.

Y se tiene como su respectiva hipótesis:

H₂: Las barreras psicológicas y físicas afectan en menor medida las modalidades de participación y comunicación en el 2015. En contraste al 2013 donde las barreras psicológicas entre usuarias y gestora local, hacía que estas no participen en las reuniones del programa por temor a hablar y la humillación.

La segunda hipótesis es contrastada en los resultados donde se encuentra que las formas de comunicación con el grupo de usuarias que incumple sus corresponsabilidades o compromisos son las siguientes:

- En el 2015, la gestora local orienta de forma comprensible a las usuarias sancionadas por incumplimiento o que no se cuenta con información actualizada de su hogar, sobre los cambios directivos que surjan en el cumplimiento de corresponsabilidades y las causantes de suspensión del abono a un hogar o su desafiliación del programa.
- Esto se realiza de forma verbal en las reuniones de mantenimiento de padrón, dos veces al año en determinadas localidades. En el distrito Mariano Dámaso Beraún se realizó en febrero y agosto 2015, de este última reunión se pudo participar. Sin embargo, las usuarias antiguas (9) y nuevas (2) son orientadas cuando ya han sido suspendidas del incentivo monetario condicionado.
- Sin embargo, se encontró que en el 2013, una usuaria convocada por incumplimiento no asiste a la reunión a orientarse y subsanar la falta debido a que *“tenía miedo hablar”* (ver anexo 1, p.292) y en el mismo año, otra usuaria no volvía a las reuniones por temor a que le gritara la gestora local cuando consultaba sobre lo que no entendía.

- Los líderes de Juntos mantienen informadas a las usuarias sobre las indicaciones que reciben de la gestora local (fecha de pago, convocatoria a madres a reunión con gestor local y otros asuntos de interés) a través de conversaciones verbales o en reuniones que organizan entre ellos dentro del caserío, siendo una forma efectiva de comunicación porque llega a la mayoría de la comunidad. También avisa a la gestora local sobre los movimientos de la comunidad (desplazamiento de usuarias, fallecimiento y otros casos).
- Existen espacios de comunicación y participación insuficientes entre la gestora local y usuarias que no propician informarse oportunamente. Los espacios de comunicación y participación entre gestora local y usuarias son las reuniones de mantenimiento de padrón cada seis meses en un punto céntrico a los caseríos cercanas, y conversaciones interpersonales entre gestora local y usuarias en los exteriores de una institución educativa o establecimiento de salud cuando va a supervisar el cumplimiento de corresponsabilidades.

De ese modo, se encuentran que las **barreras psicológicas en la comunicación** afectan en menor medida en el 2015 en comparación al 2013 donde dichas barreras estaban más fuertes y limitaban la participación de las usuarias en las reuniones del programa por temor a hablar y la humillación que se producía en las conversaciones interpersonales con la gestora local.

Por otro lado, **las barreras físicas en la comunicación** se dan a las limitadas reuniones que se tiene con el gestor local y usuarias y agrupar a 2 o 3 caseríos en un solo lugar hacer que no todas las usuarias participen por la distancia, entre otros.

En base a los resultados encontrados se resalta la importancia de la comunicación interpersonal de forma sencilla, comprensible y con respeto a la dignidad entre la gestora local, usuarias y líderes de Juntos en caseríos. Dado que este tipo de comunicación tiene mayor alcance en las localidades con alta dispersión poblacional, las usuarias confían más en la información verbal que reciben del programa y es más efectivo en comparación con los spots radiales, volantes o afiches que no siempre llegan a esos sitios.

Es importante poder reenfocar el trabajo de campo del programa que pueda legitimar una participación horizontal entre gestores locales, líderes y usuarias en sus espacios de comunicación de dos formas. Primero, en las interrelaciones de los gestores locales con las usuarias podría considerarse el enfoque de la *Comunicación Participativa* que busca facilitar los esfuerzos de las personas en situación de pobreza por lograr mejoras sostenibles en el bienestar individual y colectivo. Así al buscar el esfuerzo de las usuarias para que cumplan sus corresponsabilidades no debería perderse una visión de largo plazo que apuesta por la inversión en el capital humano de las futuras generaciones con riesgo en la transmisión intergeneracional de la pobreza.

4.2.3. Diálogo y Comunicación en casos de suspensiones

El tercer objetivo específico es:

Conocer las barreras que afectan el diálogo y comunicación entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local en los casos de suspensiones del incentivo económico condicionado.

Y su respectiva hipótesis:

H₃: Los procesos de diálogo y comunicación en los casos de suspensiones del incentivo económico entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local al 2015 carecen de barreras de comunicación que afecten significativamente dichos procesos en comparación al 2013, donde existían fuertes barreras psicológicas en el diálogo entre gestora local y usuarias.

La tercera hipótesis es evidenciada en los resultados obtenidos que señalan lo siguiente:

- Las usuarias alcanzan sus consultas, quejas o reclamos –en caso que tenerlas– en los casos de suspensión del incentivo económico condicionado del bimestre, principalmente al líder del caserío, quien informa a la gestora para luego comunicarles las formas de subsanar el caso, o directamente a la gestora local cuando son citadas y acuden a las reuniones programadas. Aunque estas formas de diálogo practicadas a nivel comunal no son consideradas por las modalidades de orientación y atención al usuario que buscan contar con otras instancias fuera del gestor local.
- Se encuentra en el 2015 que el rol de la gestora local genera empatía y confianza a la mayoría del grupo de usuarias sancionadas o que no se cuenta con mucha

información de su hogar. Porque son atendidas con respeto, escuchadas y les explican de forma comprensible los motivos que llevaron a la suspensión de su incentivo monetario condicionado y el modo de subsanar la sanción, para que reciba el siguiente abono en el otro bimestre.

- En cambio en el 2013, existía fuertes barreras psicológicas en el diálogo entre la gestora local y algunas usuarias, relacionada a la forma de cómo atendía o respondía a las consultas. Una usuaria comentaba que le gritaba y humillaba: *«Yo le decía “¿cómo voy a hacer esto, no he entendido?”, “¿hay qué cosa no entiendes?”. Como antes era tímida, ya de miedo, calladita me iba. Ya me daba miedo preguntar, ya no preguntaba más»*.
- En su mayoría no conocen ni emplean otras modalidades oficiales que dispone el programa si tuvieran la necesidad de presentar una queja o reclamo. Entre las modalidades de orientación y atención al usuario se encuentran a agosto de 2015: la línea telefónica gratuita, conversar con el Coordinador Técnico Zonal, poder enviar carta a la Unidad Territorial de forma personal o a través de sus autoridades o acercarse a la Oficina de Atención al Usuario ubicado en la Unidad Territorial, ciudad de Huánuco. Y no están muy informadas sobre la posibilidad de restitución del incentivo suspendido de forma indebida.

Por ello no se encuentra barreras de comunicación que afecten de forma significativa el diálogo y comunicación entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local en los casos de suspensiones del incentivo económico al 2015 en contraste al 2013, donde existía fuertes barreras psicológicas en el diálogo entre gestora local y usuarias.

En la orientación y atención a las usuarias en los casos de suspensiones del incentivo económico monetario se encuentra que el programa tiene formas de diálogo a nivel comunitario bastante consolidados e identificados entre las usuarias que deben acudir ante su líder del caserío o gestora local, sin embargo no del mismo modo de las otras modalidades vigentes a agosto de 2015.

Se entiende el *Diálogo* como un modelo de comunicación de coconstrucción de significados de forma horizontal que se enfrenta a intereses de una práctica social

antagonista y compleja. Es un proceso de deliberación pública, un medio para resolver problemas, negociar, tomar decisiones y reflexionar, donde hay un reconocimiento del otro como un ser humano y no como un objeto o herramienta de explotación, y puede contribuir al cambio social.

Por ello es importante institucionalizar y supervisar estas prácticas comunicativas a nivel comunitario para que se realicen a favor de la resolución de los problemas comunes que tiene el programa, como las sanciones por no actualizar la información del hogar, y evitar que otras usuarias reincidan en estas sanciones. Asimismo poder comunicar más sobre la posibilidad de restituir el incentivo económico monetario en los casos de sanciones de forma indebida, dado que la mayoría de usuarias considera que la suspensión es irreversible.

De esa manera, la investigación buscó determinar las barreras que afectan las acciones comunicativas del Programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún – Huánuco cuya hipótesis general es:

Existen barreras psicológicas, semánticas y físicas que afectan en menor medida las acciones comunicativas del Programa Juntos en el 2015 en contraste al 2013 que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco.

Del cual, la investigación permite afirmar que se ha cumplido en cierta medida la hipótesis general del estudio.

4.2. Discusión de los Resultados obtenidos

En esta parte se describe los resultados encontrados que señalan las características de la comunicación en el programa Juntos entre la gestora local, líder de caserío de Juntos y usuarias, que se categorizaron por las unidades temáticas de las variables, como se detalla a continuación:

1. *Información del Programa:* qué es el programa Juntos, tiempo permitido en el programa, corresponsabilidades y compromisos, información y uso del incentivo monetario condicionado.
2. *Comunicación y participación:* entre la gestora local, líder de Juntos y usuarias.

3. *Diálogo*: atención de consultas, quejas y reclamos de usuarias, rol de líderes y gestora local en suspensiones, información sobre motivos de suspensiones, y posibilidad de restitución del incentivo monetario condicionado suspendido de forma indebida.

4.2.4. Información del Programa

4.2.4.1. ¿Qué es el Programa Juntos?

El propósito del Programa Juntos es que *«los ciudadanos ejerzan sus derechos, accediendo a los servicios de salud y educación, para que puedan romper la pobreza intergeneracional que se vienen transmitiendo»* (Coordinadora Técnica Juntos). Por el lado de las usuarias consideran a Juntos como un apoyo que les dan por su condición de pobreza y extrema pobreza para poder educar y atender en sus controles de salud a sus hijos, entre otras necesidades que tengan para mantenerlos. De esa forma, sí poseen información sobre los objetivos del programa y resultados específicos.

Sobre la titularidad, el programa considera que dada la dinámica diversa de la sociedad peruana, se considera a la madre, el padre, tío, abuelo, o un apoderado de los niños que esté registrado en el censo, y se encuentre en situación de pobreza. Por otro lado, Juntos realiza un cruce de información entre los sistemas de educación y salud, además de conocer la existencia de instituciones educativas y establecimientos de salud en el distrito, puede verificar qué usuarias poseen un seguro de ESSALUD y están recibiendo doble sueldo del estado, como el caso de trabajar en el proyecto CORAH o el PRONOEI donde brindan propinas, que los catalogan como no pobres y genera la desafiliación del programa. Estas especificaciones se informaron a las usuarias en agosto de 2015, que a ese entonces no conocían estas causas de desafiliación, a fin que puedan tomar decisiones al respecto.

a. Rol de instituciones en implementación del Programa

El programa Juntos cuenta con el apoyo de varias instituciones del estado para la implementación del Programa. La primera es la Gobernación Distrital, mediante el Gobernador del distrito se encarga de supervisar todos los programas sociales de su jurisdicción financiados con el tesoro público. En el Programa Juntos observa si se brinda buen trato a las usuarias y si hay suspensiones por confusión o por alguna

información del líder. En este último, indaga si la suspensión se efectuó por razones justificadas o si no lo es, sugiere que se debe reconsiderar a estas usuarias.

También informa sobre las familias en condición de pobreza que no están afiliados a Juntos y participa en las Asambleas de validación. Coordina de forma constante con el Jefe de la Unidad Territorial de Huánuco a quien alcanza sus inquietudes que permitan la mejora del programa, como por ejemplo algunos gestores locales no estaban llegando a los caseríos para verificar el cumplimiento de las corresponsabilidades.

La Municipalidad Distrital Mariano Damaso Beraún, a través de la Gerencia de Desarrollo Social con la Unidad de Programas Sociales, apoya al Programa Juntos en la identificación de potenciales beneficiarios con la regularización de documentos como el DNI. Asimismo, validan el nivel socioeconómico de las personas para que sean considerados en el programa. Participan en las Asambleas de Validación Comunal del programa, por medio del encargado de los Programas Sociales, donde se observan que la envidia interpersonal entre los pobladores que disputan sobre quién debe entrar o no al programa.

El rol de la institución educativa con el programa es informar sobre la asistencia del público objetivo en los formatos establecidos. Por otro lado, la labor del establecimiento de salud en el programa es dar seguimiento al estado nutricional, el control adrenérgico y peso numérico del público objetivo; brindar atenciones en odontología, psicología, enfermería para los menores de 12 años, y obstetricia, para los mayores de 12 años. Asimismo se atiende algunas patologías, promocionan paquetes de atención niños y familias saludables, prevención de enfermedades con vacunas. Se brinda atención a madres (integrado, control de embarazo y planificación familiar) y padres (examen de VIH y descarte de próstata). En los años de trabajo, se ha superado y no tienen casos de parasitosis; se ha disminuido las diarreas y las neumonías.

4.2.4.2. Corresponsabilidades y compromisos

Las usuarias son informadas sobre las corresponsabilidades que deben de cumplir en el Programa Juntos desde el momento que firman el Acuerdo de Compromiso, que es leído por los gestores locales y en su reverso precisa la corresponsabilidad que debe cumplir (Coordinadora Técnica Juntos). Las usuarias tienen conocimiento de las reglas

internas para evitar las suspensiones de su incentivo económico condicionado como su corresponsabilidad en educación, el niño puede faltar a la institución educativa como máximo 3 veces al año. Y sobre su corresponsabilidad en salud el niño no puede faltar a ningún control, puede ir un día antes o después de la fecha citada por los motivos que presente igual es considerado como haber cumplido.

a. Corresponsabilidad en Educación

Sobre la corresponsabilidad en educación, la Unidad Territorial indica que se puede cumplir en cualquier institución educativa estatal a nivel regional, siempre que regularicen sus documentos ante el programa con anticipación y asista el miembro objetivo a estudiar de forma constante o el 85% de asistencias, tal como indica la Directiva de Proceso de Afiliación y Mantenimiento de Padrón de Hogares, N°2-2016-MIDIS/PNADP-DE contempla que si es posible. Sin embargo, se encuentra que 5 de 11 usuarias que tienen incumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos no están bien informadas sobre la elección del colegio puede ser a nivel regional, como Tingo María y no solo a nivel distrital.

Por otro lado, la gestora local informó a las usuarias en agosto del 2015, que la educación inicial es obligatoria para los niños que tengan a partir de 3 años de edad quienes deben estudiar en una institución educativa inicial o PRONOEI sea en su lugar de vivienda o lugar más cercano. De ese modo, no se permitirá excusas para no hacerlos estudiar cómo decir que viven lejos y no hay centros educativos cercanos, dado que ahora hay más oferta educativa en el nivel inicial jardín (17) e inicial no escolarizado (23) para los 50 caseríos del distrito aproximadamente.

b. Corresponsabilidad en salud

Las usuarias tienen conocimiento que la corresponsabilidad en salud se trata de acudir con sus hijos a un establecimiento de salud para sus controles CRED (talla y peso) y otros servicios médicos de acuerdo a sus citas que les programen y que no pueden faltar a ningún control. El control de salud se realiza hasta los 18 años y 11 meses, y las citas son acorde a las edades. Por ejemplo, los menores de 1 año son cada mes; los menores de 2 años, cada 2 meses; los menores de 5 años, cada 3 meses; y los adolescentes cada 6 meses.

c. Compromisos en actualizar datos del hogar

Un compromiso de las usuarias, llamémoslo así, es actualizar e informar al gestor local sobre la institución educativa y el establecimiento de salud donde recibirán dichos servicios, así como cualquier modificación que ocurra en el hogar que permita mantener su afiliación en el programa. Sobre este punto, en su mayoría de las usuarias que tienen incumplimiento de sus corresponsabilidades no están informadas que las suspensiones de su incentivo económico se deba a ello. Por eso es importante informar más a detalle y de forma comprensible todos los aspectos que implica la actualización de información del hogar que se formaliza en la nueva directiva aprobada el 2016.

d. Anteriores compromisos adicionales

Por otro lado, dos usuarias comentaron que años anteriores se pedía a las usuarias realizar biohuertos, microrellenos sanitarios para su letrina, cocina mejorada, el uso de agua hervida o clorada en sus hogares, almacén, vivir aparte de los padres o familiares y turnarse en limpiar su sector, como una forma de promover comunidades saludables. Asimismo algunas comunidades realizaban actividades profundos en el día del cobro.

Estos compromisos adicionales surgían por iniciativa del gestor local o el personal de salud y era asumido con el consentimiento voluntario de las usuarias. Aunque se generaba la confusión de en caso de no realizar dichas tareas sea motivo para la suspensión del incentivo. Así, desde el 2013 la Defensoría del Pueblo de Tingo María exigió que se suspendan este tipo de “tareas extraoficiales” dado que legalmente en el marco del programa no estaba permitido aumentar actividades.

Por ello el Programa Juntos ha cambiado su política, en la actualidad solo son dos requisitos en salud y educación. Sin embargo, se encuentra que una usuaria considera que forma parte de las tareas que tiene que hacer en el programa, lo cual evidenciaría que ella no está muy informada de los cambios.

Por otro lado, se recoge cierta incomodidad en algunos actores del estado que mencionan que no están de acuerdo en entregarles dinero, de forma gratuita, sin hacer otras responsabilidades, que nada más que llevar a sus hijos al colegio y establecimiento de salud.

4.2.4.3. Tiempo de permanencia de público objetivo

El tiempo límite de permanencia del público objetivo es hasta los 19 años de edad. El estudio encontró que 6 usuarias estaban informadas sobre la edad límite, a su entender, es hasta los 18 o 19 años. Sin embargo el resto, 7 madres desconocían hasta qué edad debían tener sus hijos para permanecer en el programa, otras consideraban que es hasta los 15 años y a otras que no le han informado de eso.

4.2.4.4. Información y uso del incentivo monetario condicionado

a. Información sobre uso del dinero

Se llega a la conclusión de las entrevistas a la gestora local, personal de puesto de salud y funcionario de municipalidad distrital, que las usuarias están informadas sobre el uso que se debe dar al dinero que reciben del estado. Este dinero debe ser priorizado para la alimentación, salud y educación de los niños y adolescentes sin embargo reconocen que no todas dan esas prioridades. Por ejemplo, algunas formas de invertir ese dinero en la salud del niño es proveer lo que le recetan en el establecimiento de salud y seguir las pautas para la mejora de la alimentación. De igual forma en su educación, ayudar a comprar los materiales que necesiten en el colegio.

b. Uso del dinero de usuarias

Por su parte el personal de salud, gestor local y funcionario municipal sostienen que no todas las usuarias dan “un buen uso” al dinero recibido. El dinero no se destina para la alimentación balanceada del niño o adolescente sino se hace compra de celulares, ropa para ellos, colchón, linterna y alcohol, o se estima que un día compren los productos básicos como arroz, azúcar, fideos y lo demás ropa, y con ello se cumplió, según consideran los actores del estado entrevistados.

Por su parte, las usuarias informan que el uso del dinero es destinado para la compra de útiles escolares, ropa, zapatos, sandalias, loncheras, vitamina y víveres, pago de deudas, costear pasajes, y para atenderlos cuando se enferman. Actualmente el programa concibe que la usuaria es dueña de su cuenta de ahorros y ella decide que uso puede dar al dinero que recibe, no tienen que ser supervisadas al respecto. La decisión de no invertir de todo el dinero que recibe en la alimentación, salud y educación de sus hijos puede ser influenciado por su cultura (Gestora local).

Posible evidencia del mal uso del dinero: Talla menor del promedio

Según el personal del Puesto de Salud Tambillo Grande, los niños beneficiados con el programa Juntos que son atendidos allí presentan talla baja, es decir no están de acuerdo al rango que deberían y se tienen pocos casos de recuperación. *«La talla decide todo, problema neurológico, problema de aprendizaje, a ese niño no le va a ir bien en el estudio»* (Enfermera Puesto de Salud). Esta situación es informada a la Microred que envía a la Red Leoncio Prado y está a la Diresa Huánuco y luego a Lima. Asimismo la gestora local al verificar las corresponsabilidades revisa las historias clínicas, las fichas y en su planilla indica el estado nutricional ideal de cada niño, ante el cual realiza el contraste.

4.2.5. Comunicación y Participación

4.2.5.1. Rol del Gestor Local en el distrito

El rol del gestor local de Juntos es muy importante para facilitar los procesos de información, comunicación y participación de las usuarias para el cumplimiento de sus compromisos. Se encuentra que hubo 5 gestores locales del programa Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún desde el 2005, año que se implementa el programa en el distrito, hasta el 2015, año en que se hace el trabajo de campo.

De los cuales 4 de ellos brindaban una buena atención, información y facilidad para dialogar con las usuarias. En cambio había 1 gestora local entre el 2012 y 2013 cuyas indicaciones no eran comprendidas por las usuarias, aparte no dialoga con respeto con las usuarias sino que les gritaba y humillaba a las que no entendían, quienes ya no volvían a participar en las reuniones que les convocaba el programa.

Por otro lado, en el distrito del estudio se cuenta con 2 gestoras locales para visitar las 40 localidades en comparación a tres años anteriores donde solo era un gestor para todo el distrito. En el tiempo en que se hace el trabajo de campo, agosto de 2015, una gestora local estaba de vacaciones y la otra gestora local tenía a su cargo cerca de 40 comunidades y cuenta con 10 a 15 días de trabajo de campo para poder contactar y coordinar con las usuarias.

Por ello para avanzar en el tiempo establecido optaba por agrupar 2 a 3 comunidades en una localidad (centro poblado o caserío más cercano) dependiendo de la cantidad de

usuarias también. Sin embargo, la desventaja que a veces surge es que no todas las usuarias o líderes acuden al lugar convocado sea por la distancia, los gastos en la movilidad y otros factores.

Además, se encuentra que 1 de las 14 usuarias entrevistadas es quechua hablante y la forma de comunicación empleada por la gestora local es brindar las indicaciones a un familiar que habla castellano quien luego comparta dichas pautas a la usuaria. La Unidad Territorial de Huánuco cuenta con algunos gestores locales que dominan el quechua.

4.2.5.2.Líder de Juntos del caserío

Los líderes del Programa Juntos en cada localidad son personas representativas de la comunidad, puede ser un hombre o mujer usuarios de Juntos, con los cuales el gestor local se contacta para poder coordinar actividades en el lugar. Estos no forman parte de la estructura del Programa porque son actores locales de la sociedad civil que asumen compromisos voluntariamente, que no son tareas ni funciones. Son voceros tanto de las usuarias como de la parte administrativa del programa. Y coordinan en su comunidad con 30 a 40 usuarias aproximadamente.

Los compromisos para con las usuarias son: convocarles para las actividades del programa (capacitación, reunión, taller o ferias), avisar las fechas de cobro del bono, las usuarias que están suspendidas del incentivo para que se reúnan con la gestora local e informarles las indicaciones de la gestora local. En algunos casos organizan reuniones para brindar las indicaciones de la gestora local para una determinada actividad, previa capacitación de la funcionaria dado a su tiempo limitado en campo. Con el programa apoyan en informar sobre los movimientos de la comunidad, como desplazamiento o fallecimiento en hogares afiliados.

Se encuentra que en la mayoría de los caseríos de alta dispersión poblacional del distrito del estudio, el líder coordina con las usuarias para cubrir sus pasajes cuando asiste a las reuniones que organice el gestor local en un centro poblado. El aporte por usuaria varía entre S/1.00 a S/3.00 de forma mensual o bimensual, dado que el costo de pasaje para viajar en moto o carro varía entre S/30.00 a S/50.00 la ida y vuelta.

Si bien la labor del líder de Juntos –según apreciación del programa– vela por los intereses de la comunidad, que busca la mejora de las condiciones de vida de la población, ese rol se puede prestar, en algunos casos, a un tipo de clientelismo para simplemente aprovechar de su cargo y acomodar a su familia en el programa. Un punto importante para vigilar en el trabajo de campo que haya equidad y transparencia del programa.

4.2.5.3. Usuaris

Las usuarias se informan de las indicaciones del programa a través del líder de Juntos a nivel de su caserío. Los temas de interés son las fechas de pago, quiénes son sancionadas y quiénes deben acudir a las reuniones con la gestora local. Entre ellas se encuentra en algunos caseríos que de forma cadena se avisan las fechas de pago y algunas acuden al Banco en grupo.

Se encuentra que tienen una participación pasiva, consideradas en la práctica por el programa como beneficiarias receptoras de bienes y servicios, que acuden a las reuniones con la gestora cuando son convocadas por medio de su Líder de Juntos principalmente en casos de suspensiones o actualizar información. Solo reciben información, pueden alcanzar consultas –mayormente en los casos de suspensión– pero no hay oportunidad para brindar sugerencias o tomar decisiones en conjunto con el programa sobre las alternativas de solución a los problemas que surjan.

4.2.6. Diálogo y Comunicación en los casos de atención de suspensiones

4.2.6.1. Queja o reclamo del programa

El programa Juntos cuenta con cuatro modalidades de orientación y atención existentes a agosto 2015. La primera, es comunicar su reclamo o queja directamente al Coordinador Técnico Zonal quien supervisa el trabajo de campo de los gestores locales con las usuarias en las localidades. La segunda forma, es llamar a la línea telefónica gratuita 0800-4004, que atiende la central en Lima y esta deriva luego los casos a la red de comunicaciones de la Unidad Territorial quien se encarga de brindar atención a la usuaria. La tercera opción es enviar una carta a la Unidad Técnica Territorial a través de sus autoridades o de forma personal. Y la última, es poder acercarse personalmente a la unidad, donde hay una Oficina de Atención al Usuario.

De esa forma, la Unidad Territorial de Huánuco realizó una campaña de difusión que promueve el uso de la línea gratuita 0-800-40004 durante los meses de julio y agosto de 2015 a través de las radios con mayor sintonía de los centros poblados para que las usuarias desde donde estén puedan hacer las consultas, quejas o reclamos para que sean atendidas. Las atenciones en la línea telefónica gratuita son realizadas en la sede central de Lima, cabe mencionar que ha sido cambiada al siguiente número 18 80 en noviembre de 2015.

El área de Comunicaciones es la principal encargada de informar sobre las modalidades y espacios donde pueden realizar quejas o reclamos como la Oficina de Atención a las Usuarías, asimismo cuentan con volantes, afiches y dípticos. La Unidad Territorial de Huánuco asegura que los gestores locales informan a las usuarias para que utilicen la línea gratuita.

De parte del estado, el Gobernador distrital es otro actor activo que por mandato tiene la potestad de verificar que los programas sociales estén cumpliendo con su función, según la resolución del Ministerio del Interior. De lado de la sociedad civil, la unidad recibe quejas y reclamos a través del Comité de Transparencia y Vigilancia, un actor cuyo rol es de vigilancia social al trabajo de los programas sociales, donde –según funcionaria- en todos los distritos hay un presidente de este comité y a través de su comité regional emiten sus alertas. Esas quejas, reclamos o denuncias emitidas a nivel de la región llegan a la Unidad Territorial, que tiene como plazo para responder al Comité de 5 días como máximo.

Sin embargo se percibe un desconocimiento de las usuarias que inciden en el incumplimiento de corresponsabilidades sobre las cuatro modalidades de comunicar sus quejas o reclamos que llegasen a tener del programa. En su mayoría se hacen sus consultas, quejas o reclamos ante el líder quien avisa al gestor local, o directamente con el gestor. Aunque estas formas de diálogo practicadas a nivel comunal no son consideradas por las modalidades de orientación y atención al usuario que buscan contar con otras instancias fuera del gestor local.

Además, las modalidades para poder realizar quejas y reclamos como la línea telefónica gratuita, la carta de una autoridad o de la usuaria, o apersonarse a la Unidad Técnica

Territorial en la ciudad Huánuco son poco accesibles e instrumentalizados para la población. El primero el uso de la línea gratuita se haría efectivo en lugares que tenga señal telefónica pues en el caso de algunas localidades de alta dispersión poblacional de selva alta la señal no es muy buena y se podría hacer uso de esta herramienta cuando acuden al pueblo que cuenta con mayor señal.

Segunda modalidad sobre enviar una carta de forma personal al programa es muy burocrático dado que en su mayoría son mujeres que no han culminado sus estudios básicos, algunas analfabetas, y no están familiarizadas con trámites de este tipo, podría ser factible a través de una autoridad, siempre que la usuaria sea informada sobre esta posibilidad y tendría que acudir al municipio o gobernación para pedir apoyo de su autoridad en expresar su queja o reclamo de forma legal.

Tercera modalidad, apersonarse a la Oficina de Atención al Usuario en la Unidad Técnica de Huánuco es más complicado dado que la distancia aumenta los costos del viaje. Primero en salir de su comunidad de una zona alejada hacia Tingo María el viaje en carro puede costar entre S/.20.00 a S/.30.00 soles con un tiempo de 45 minutos a 2 horas según la localidad, luego de Tingo María a Huánuco cuesta S/.25.00 entre 2 horas aproximadamente. Sería ida y vuelta aproximadamente cerca de S/.100.00 soles el costo. Esta modalidad podría ser empleada en los casos cuando viajen las usuarias de forma personal y de paso aprovechar en consultar en la Oficina de Atención al Usuario.

Por otro lado, se da menor relevancia a la comunicación interpersonal con las usuarias a través del Coordinador Técnico Zonal, otra modalidad de reclamar. Esta modalidad podría ser efectiva si se facilita en las reuniones de la gestora local, espacios para que las usuarias que desean puedan consultar, presentar quejas o reclamos con este funcionario del programa, siempre que se comunique a las usuarias quién este actor, qué rol tiene y que está para atender las consultas de las usuarias.

La Unidad Territorial menciona que recibe quejas a través de la sociedad civil como el Comité de Vigilancia y Transparencia. Sin embargo esta institución no es muy conocida entre las usuarias que son sancionadas, que viven en localidades distantes y en menor medida acudirán a su representante, poco conocido por ellas, o al local, para poder hacer su reclamo.

Cabe señalar que el Programa Juntos entre diciembre 2015 y entre los primeros meses del 2016 ha actualizado las directivas de los procesos operativos del programa, de esa forma se cuenta con nuevas modalidades de orientación y atención al usuario que se espera este año sea socializado entre las usuarias según el contexto. Estas modalidades reciben sugerencias, consultas, pedidos, quejas o reclamos, denuncias y alertas ciudadanas a través de la nueva línea telefónica gratuita 18 80, teléfonos de unidad territorial, atención itinerante, libro de reclamaciones, plataforma de atención presencial en la ciudad, correos electrónicos o redes sociales.

4.2.6.2.Rol de líderes y gestor local en suspensiones

Sobre la comunicación en casos de suspensiones del incentivo monetario condicionado, el líder del caserío convoca a las usuarias sancionadas a las reuniones de mantenimiento de padrón que organiza la gestora local donde se busca que la usuaria se acerque a conversar para que conozca las causas y coordinen la resolución según el caso. Los líderes no conocen ni manejan los motivos específicos de las sanciones, solo apoyan en informar cuestiones básicas y convocar a las usuarias.

De otro lado, se encuentra que el rol de la gestora local que está a agosto 2015 genera confianza a la mayoría del grupo de usuarias entrevistadas, porque son escuchadas y les explica de forma personal y comprensible los motivos de la suspensión de su incentivo monetario y el modo de subsanar la sanción, para que reciba el siguiente incentivo en el otro bimestre. Este un punto a favor dado que el diálogo debe basarse en el respeto de los diferentes puntos de vista y no hacer distinción por un tema cultural, nivel de instrucción u otro.

4.2.6.3.Información sobre motivos de suspensiones o desafiliación

La Unidad Territorial señala que las causas más comunes de suspensión del incentivo económico son la carencia de comunicación de las usuarias al gestor local cuando hacen su desplazamiento de lugar de vivienda, cambian de institución educativa o establecimiento de salud, no avisar que están asegurados con EsSalud que luego se verifica en las bases de datos que el esposo estaba asegurado al recibir sueldos por planilla en una empresa, y en menor medida inasistencias al establecimiento de salud o institución educativa. Es decir por no actualizar la información de su hogar afiliado a tiempo, sea los datos de los miembros objetivos, titular y propio hogar.

Sin embargo por el lado de las usuarias sancionadas, algunas de ellas desconocen los motivos de la suspensión del incentivo económico, aunque la razón principal es por no haber actualizado los datos de su hogar. De esa forma la Unidad Territorial de Huánuco realizó el 2015 dos campañas masivas de actualización de datos, entre los meses de enero y febrero, y el otro en agosto, a modo de buscar a esos hogares que han registrado constantemente suspensiones a fin de disminuir la brecha de incumplimiento.

Sucede que hay 31 niños de 150 no ubicados en el distrito, debido a que algunos de ellos ya no viven en el distrito o no se tiene información alguna de sus apoderados. Y cuando se hace la verificación en abril no se encuentra a los niños estudiando en una institución educativa ni asistiéndose en un establecimiento de salud. De esa forma son desafiados al tener suspensiones consecutivas y no se acercan los apoderados del menor para coordinar con el gestor local. *«Porque el objetivo del programa no es afiliar para luego suspenderlas»* (Coordinadora Técnica Juntos).

Asimismo, la Unidad Territorial sostiene que uno de los motivos de la no ubicación de familias es que las usuarias no comunican cuando se van a retirar de una comunidad, sea porque viajaron y no tienen los recursos para volver, posiblemente han mejorado sus condiciones de vida, o afronten otros problemas que le motivaron a dejar su lugar de vivienda. En primera instancia deben comunicar al líder para que informe al gestor local, sin embargo no lo hacen lo que genera la suspensión y luego la desafiliación del hogar.

La desafiliación del programa se hace al tener 3 suspensiones de la transferencia bimensual del incentivo monetario de forma consecutiva por incumplimiento de las corresponsabilidades y compromisos asumidos en el programa. De esa forma, que intenten reingresar a Juntos es muy difícil. En el caso que el motivo de suspensión es por desplazamiento, cuando se cambia de lugar de vivienda, si puede retornar al programa al cabo de un año.

Además, las usuarias deben informar con anticipación donde estudiarán sus hijos al cambio de grado, sea de inicial a primaria, de primaria a secundaria, y en caso de cambiar de institución por diferentes motivos, avisar a tiempo. Pues si no informan o regularizan los documentos de sus hijos, cuando hacen la verificación del cumplimiento

de corresponsabilidades en el colegio señalado durante el mes de abril sucede que la gestora local no encuentra a ese niño porque está matriculado en otro colegio. Por esto motivo ocurre la suspensión porque se basan en la información que inicialmente brindó la usuaria y no está cumpliendo en el lugar que señaló, sostiene el programa.

Si bien a nivel del distrito Mariano Damaso Beraún, el porcentaje de usuarias suspendidas es menor al representar el 20%, siendo 294 de 1507 usuarias a junio de 2015, sin embargo preocupa que cada año ocurre esta situación. Una posible explicación, aunque no para el caso del estudio, lo brinda el Gerente de Desarrollo Local del municipio del estudio, menciona que sucede que las usuarias nuevas que están entrando cada año al programa no están muy bien informadas. *«Mayormente con las beneficiarias nuevas sucede eso»* (Gerente), de ese modo sugiere que el programa debería hacer charlas informativas cada año.

Sobre suspensiones de forma injusta o indebidamente en este último año no se reconoce de ningún caso. *«Ellas dicen que es injusto, pero no han venido a sus controles. Y ellos tienen unas normas que tienen que ser puntuales en su educación y salud. Especialmente los menores de 1 año, y si no vienen tenemos que ir a buscarlos. Y si no les encontramos, prácticamente hemos perdido la atención del mes»* (Enfermera).

4.2.6.4.Posibilidad de Restitución del incentivo monetario condicionado

La mayoría de las usuarias afirman que el incentivo económico suspendido, independientemente de las causas, es irrecuperable o “irreversibles”. En caso de ser por un motivo indebido, tanto las usuarias como otros actores del estado que ayudan en la implementación del programa, no conocen las maneras de procesar para reclamar al Programa o a la Unidad Técnica Territorial. *«Que yo sepa cuando le suspenden, ya no le depositan, si te han suspendido ese mes, empiezas a cobrar del mes que te reincorporas, o sea no recuperas»* (Gerente).

Sin embargo, la Unidad Territorial informa que si es posible restituir el incentivo monetario condicionado a los hogares que han tenido suspensiones por motivos indebidos, más que “injustificados” como llaman las usuarias, y se procede a una reevaluación debidamente sustentada y justificada. El procedimiento en estos casos es que el Coordinador Técnico Zonal debe hacer una supervisión para buscar la

información en la fuente primaria, donde se contrasta lo que registró el gestor local en el formato con lo que está en el registro del establecimiento o institución educativa. De haber error la Unidad Territorial emite el informe de sustento a la Sede Central, y esta evalúa la pertinencia del informe.

4.2.7. Mejoras sugeridas al programa por actores sociales

Los actores del estado entrevistados que apoyan en la implementación del programa sugieren las siguientes mejoras:

- Mejorar la coordinación con los gobiernos locales para que tengan injerencia en la supervisión y atención de casos de suspensiones indebidas, mas no en la calificación socioeconómica de potenciales usuarias, sugiere el Gerente de Desarrollo Social del municipio, porque se presta a clientelismo político, sobre todo en época de elecciones. *«Porque cuando tu das a los gobiernos locales que califiquen, empieza pues el clientelismo político, yo le apoyo a él porque me va a apoyar en las elecciones».*
- Sobre el supuesto de que el Programa Juntos está ayudando a mejorar la calidad de vida de la población del distrito, menciona el Gerente de Desarrollo Social que no lo es dado que las personas se acostumbran a depender del programa social. Dado que, en su percepción, no mejora la calidad de vida al regalarse dinero, tal vez si ayuda, en algo, a los que verdaderamente no tienen. Sin embargo a las personas que han tenido, el uso que destinan a ese dinero es en otras cosas menos en la educación, alimentación y salud de sus hijos.
- Otra forma que debe mejorar el Programa Juntos es que las usuarias deben participar en las sesiones demostrativas de preparación de alimentos que realiza el establecimiento de salud, dado que esto no es obligatorio sino de forma voluntaria. *«Acá tienen los frejoles, tienen las gallinas, tienen los huevos, pero ellos tienen esa costumbre de la sopa. Ahí estamos nosotros, permanente detrás»* (Enfermera Puesto Salud). También se debe hacer bastante control en la compra de alimentación para sus hijos.

- Por parte de las usuarias, las ideas que se recogieron sobre las mejoras que les gustaría que tenga el programa son que permita a sus hijos estudiar en otros sitios fuera del caserío donde vive. Esto se conoce que si es posible realizarlo dentro del ámbito regional, según la entrevista a la Coordinadora Técnico Zonal y la Directiva de Proceso de Afiliación y Mantenimiento de Padrón de Hogares, N°2-2016-MIDIS/PNADP-DE. Otro punto, es que se realice menos suspensiones cuando sus hijos cumplen con ir a estudiar o acuden a sus controles de salud (aunque no sea informado con anticipación la institución educativa o establecimiento de salud).
- Un caso de preocupación es que una usuaria, cerca de 50 años y analfabeta, pide que el pago de su incentivo monetario sea completo pues menciona que en el banco le retienen desde S/.3.00 a S/.10.00 de su bono sin saber por qué. Aunque la Directiva de Proceso de Liquidación y Transferencias de Incentivos Monetarios Condicionados, N° 19-2015-MIDIS/PNADP-DE afirma que no se hace ningún tipo de cobro de mantenimiento ni intereses sobre el saldo acumulado en la cuenta de ahorros de la usuaria, por lo que debería recibir en su totalidad el dinero, y por lo visto este detalle no está informada la usuaria entrevistada.
- Por otro lado, algunas usuarias quisieran que se aumente la cantidad del incentivo económico condicionado, una sugiere en S/.100.00 soles más, dado que con los S/.200.00 que reciben no alcanza mucho para los gastos de su hogar. Aunque este tema no forma parte de la investigación se considera desde el lado que este tipo de sugerencia o pedidos al parecer no son comunicados al programa en los espacios de comunicación a nivel comunitario.

CONCLUSIONES

1. La investigación permite afirmar que se ha cumplido la hipótesis general del estudio, en cierta medida, de que existen barreras psicológicas, semánticas y físicas que afectan en menor medida las acciones comunicativas del Programa Juntos en el 2015 en contraste al 2013 que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco.
2. Las barreras psicológicas y semánticas afectan, en menor frecuencia, las acciones informativas del Programa Juntos debido a que las usuarias afiliadas reciben información de forma parcial y no oportuna sobre los cambios en los motivos de la suspensión o desafiliación del programa, la restitución del incentivo monetario suspendido de forma indebida y las modalidades de consultas, quejas o reclamos, que impiden la participación activa.
3. Las barreras psicológicas y físicas afectan en menor medida las modalidades de participación y comunicación en el 2015. En contraste al 2013 donde las barreras psicológicas entre usuarias y gestora local, hacía que estas no participen en las reuniones del programa por temor a hablar y la humillación.
4. Se carece de barreras que afecten de forma significativa el diálogo y comunicación en los casos de suspensiones del incentivo económico entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local al 2015 en comparación al 2013, donde existía fuertes barreras psicológicas en el diálogo entre gestora local y usuarias.
5. El estudio encontró que 5 de 11 usuarias tienen incumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos no están bien informadas sobre la elección del colegio puede ser a nivel regional, como Tingo María y no solo a nivel distrital. También 7 de 14 madres desconocían hasta qué edad debían tener sus hijos para permanecer en el programa, cuando oficialmente es hasta terminar la educación secundaria o cumplir los 19 años de edad.
6. Se evidencia que algunas barreras semánticas de comunicación están relacionadas a los siguientes tipos de información que necesita reforzar en las usuarias: tiempo límite de permanencia de los miembros objetivos del programa, el cumplimiento de la corresponsabilidad en educación puede realizarse en cualquier institución

educativa estatal a nivel regional; compromiso de actualizar la información del hogar afiliado inmediatamente; los motivos frecuentes de suspensión o desafiliación del programa; posibilidad de restitución del incentivo monetario condicionado suspendido de forma indebida y conocer los canales de orientación y atención de usuarias para brindar consultas, quejas y reclamos.

7. Las barreras físicas de comunicación que existen son que los espacios de comunicación entre el gestor local y usuarias son insuficientes que permitan a estas últimas informarse oportunamente, por la misma dinámica del programa. Los espacios de comunicación y participación entre gestora local y usuarias son las reuniones de mantenimiento de padrón cada seis meses en un punto céntrico a los caseríos cercanas, y conversaciones interpersonales entre gestora local y usuarias en los exteriores de una institución educativa o establecimiento de salud cuando va a supervisar el cumplimiento de corresponsabilidades.
8. Se encuentra en el 2015 que el rol de la gestora local genera empatía y confianza en el diálogo a las 14 usuarias entrevistadas. Porque son atendidas con respeto, escuchadas y les explican de forma comprensible los motivos que llevaron a la suspensión de su incentivo monetario y el modo de subsanar la sanción, para que reciba el siguiente abono en el otro bimestre. Es una forma de diálogo a nivel comunitario bastante consolidada e identificada entre las usuarias sancionadas que viven en zonas de alta dispersión poblacional de selva. En cambio en el 2013, existía fuertes barreras psicológicas en el diálogo entre la gestora local y algunas usuarias, relacionada a la forma de cómo atendía o respondía a las consultas.
9. Se evidencia que 10 de 11 usuarias sancionadas no conocen otras modalidades oficiales que dispone el programa si tuvieran la necesidad de presentar una queja o reclamo. Solo 1 usuaria sancionada tiene conocimiento de que en la Unidad Territorial de Huánuco pueden atender al usuario. Entre las modalidades de orientación y atención al usuario se encuentran a agosto de 2015: la línea telefónica gratuita, conversar con el Coordinador Técnico Zonal, poder enviar carta a la Unidad Territorial de forma personal o a través de sus autoridades o acercarse a la Oficina de Atención al Usuario ubicado en la Unidad Territorial, ciudad de Huánuco.

10. La mayoría de las usuarias afirman que el incentivo económico suspendido, independientemente de las causas, es irrecuperable o “irreversibles”. En caso de ser por un motivo injustificado o indebido, tanto las usuarias como otros actores del estado que ayudan en la implementación del programa no conocen las maneras de procesar para reclamar al Programa o a la Unidad Técnica Territorial. Sin embargo, la Unidad Territorial informa que si es posible restituir el incentivo monetario condicionado a los hogares que han tenido suspensiones por motivos indebidos y se procede a una reevaluación debidamente sustentada y justificada.
11. La *comunicación participativa* en programas de lucha contra la pobreza y cambio social facilita los esfuerzos de las personas en situación de pobreza para lograr mejoras sostenibles en el bienestar individual y colectivo, a partir de la búsqueda de apropiación del proceso de comunicación y sus contenidos por los participantes. Fomenta el diálogo en una relación de igualdad, el debate y la negociación desde dentro de las comunidades en apoyo a procesos sostenibles de definición de políticas y toma de decisiones. Concibe a las personas como agentes de su propio cambio y no como “objetos” o “beneficiarios” pasivos, por ello establece una comunicación horizontal y busca su participación en los procesos.
12. El *reto que se abre para los comunicadores* es ser gestores de la comunicación que facilite los cambios sociales a favor de las comunidades. En ese sentido el nuevo comunicador debe comprender tres aspectos básicos: que la tecnología sólo es una herramienta; la comunicación participativa trabaja esencialmente con diferentes culturas y que se necesita una sensibilidad y compromiso para apoyar el proceso de cambio social en los países empobrecidos, que sólo tienen su identidad cultural como fuerza; y el proceso es más importante que los productos comunicacionales.

RECOMENDACIONES

La investigación sugiere algunas recomendaciones para contribuir a optimizar la comunicación del programa y las usuarias de situación de pobreza del distrito Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco.

Al Programa Juntos

a) Sobre información, comunicación y participación entre gestor local y usuarias

1. Brindar mayor información oportuna, actualizada y permanente a las usuarias que tienen incumplimiento en el Programa Juntos sobre los siguientes temas prioritarios, identificados en el estudio al 2015: tiempo límite de permanencia de los miembros objetivos del programa, el cumplimiento de la corresponsabilidad en educación puede realizarse en cualquier institución educativa estatal a nivel regional; compromiso de actualizar la información del hogar afiliado inmediatamente; los motivos frecuentes de suspensión o desafiliación del programa; posibilidad de restitución del incentivo monetario condicionado suspendido de forma indebida y conocer los canales de orientación y atención de usuarias para brindar consultas, quejas y reclamos.
2. La información de los temas prioritarios debe ser socializada por los gestores locales a las usuarias en los espacios comunicativos principalmente en las reuniones de mantenimiento de padrón en las localidades por su buena acogida entre la población, otorgando mayor relevancia a la comunicación interpersonal que es más efectiva en zonas rurales con alta dispersión poblacional que los productos de comunicación convencionales (volantes, afiches, spots radiales, etc.). Asimismo se pueden brindar breves charlas informativas de los temas prioritarios, o también el gestor local puede informar a las usuarias con las que se encuentre en los alrededores de la institución educativa, establecimiento de salud, localidad o acompañamiento a los lugares de pago.
3. Es necesario fortalecer las competencias de comunicación, participación y diálogo de los gestores locales hacia las usuarias, bajo un enfoque de derechos, intercultural y de género, que puedan ser plasmadas en cualquier espacio de comunicación con ellas. Mediante la inversión en capacitaciones y entrenamientos continuos a los

gestores locales en los temas prioritarios que ayudarán a optimizar la gestión del programa a nivel regional y local en la provisión de servicios de calidad a las usuarias.

4. Se sugiere que las charlas informativas a las usuarias que se realicen dentro de las reuniones de mantenimiento de padrón pueden ser realizadas por el gestor local durante 15 a 20 minutos, preparadas con anticipación sobre los temas prioritarios, como técnicas de capacitación el diálogo y debate entre los asistentes con una expresión oral efectiva. Luego de la charla o en el transcurso de esta se debe propiciar las preguntas de las usuarias que permitan aclarar las partes no entendidas. También se puede variar las formas de capacitación y empezar con una representación de roles y situaciones con actuación de las usuarias, por ejemplo sobre algunos malos entendidos de los supuestos motivos de sanciones y a partir de esto se aclare en la charla informativa.
5. Se propone al programa, sea a la Unidad de Comunicación e Imagen de la sede central o la Unidad Territorial de Huánuco, elaborar manuales de capacitación a usuarias que instruyan a los gestores locales en la preparación de sus charlas informativas y ayuden a comunicar de forma uniforme los mensajes claves del programa en las localidades de intervención. El manual debe orientar sobre: objetivos del programa; corresponsabilidades y compromisos en actualizar la información del hogar; mecanismos de orientación y atención a usuarias; servicios de calidad y buen trato adecuado a las personas con discapacidad, igualdad de género e interculturalidad en el marco del programa; y técnicas de capacitación para adultos basadas en el diálogo y debate. Debe incluir los mensajes claves de comunicación de cada uno de estos temas que expliquen de forma sencilla, coloquial y amena los conceptos básicos, procesos y pautas a las usuarias.
6. Por otro lado, se puede retomar los encuentros macroregionales de gestores locales, que se realizó el programa en el 2013, para buscar en estos espacios la identificación del personal con la organización, intercambiar los aprendizajes y dificultades obtenidas en el trabajo de campo con sus colegas, evaluar su rol y crear sinergias para facilitar procesos de comunicación optimizados que contribuyan al logro de objetivos del programa. Los gestores locales son los representantes del

estado que tienen contacto con la población en pobreza, multicultural y en, algunos casos, excluida de los servicios básicos y del crecimiento económico.

Sobre Atención y Orientación de usuarias

7. Se debe trabajar la comunicación y el diálogo con las usuarias que busque concientizarlas como ciudadanas pueden reclamar sus derechos y exigir calidad, oportunidad y pertinencia en los servicios prestados en el marco del programa Juntos. Esto, a través de la atención de quejas o reclamos, denuncias y alertas ciudadanas, bajo un enfoque de restitución de sus derechos, con respeto a la cultura del otro, empatía, comprensión, paciencia y capacidad de escuchar.
8. Se sugiere informar de manera clara y comprensible las modalidades de atención y orientación de sugerencias, consultas, pedidos, quejas o reclamos, denuncias y alertas en las reuniones o charlas del gestor local y usuarias, y del líder local de Juntos y usuarias. Dado que la comunicación interpersonal tiene más impacto en las zonas rurales que los productos comunicacionales instrumentalizados (spots en radios, volantes, entre otros). Por otro lado es necesario no realizar actos de represalia de las reclamaciones recogidas en estas modalidades para que no exista el temor a participar por el riesgo de ser suspendidas.
9. En el proceso de atención y orientación de la usuaria de zonas rurales con alta dispersión poblacional se recomienda a la Unidad Técnica Territorial fortalecer y priorizar los procesos de relación con la comunidad al ser más accesibles a su entorno, y en menor medida las otras modalidades de atención que tiene el programa como la línea telefónica gratuita, libro de reclamaciones, plataforma de atención presencial en la ciudad, correos electrónicos o redes sociales. Especialmente con las usuarias que tienen incumplimiento o son propensas a ser sancionadas, sería una forma de gestionar el riesgo y asegurar el cumplimiento de las corresponsabilidades para un mayor nivel del capital humano del público objetivo. Dado que estas usuarias se dedican más a sus actividades productivas en la chacra, permanece más en su entorno rural y van a la ciudad con poca frecuencia, en su mayoría para el día del cobro, y no tanto a gestionar reclamos en la ciudad.

10. Los principales actores que deben apoyar en el proceso de orientación y atención al usuario son el Gestor Local y el Coordinador Técnico Zonal quienes conforme a sus términos de referencia brindan atención a las usuarias y deben actuar según los niveles de resolución de las solicitudes de atención. En los casos de atención a las usuarias de mayor complejidad, debe atenderlos el Coordinador Técnico Zonal para ver la forma de resolución del mismo. Se sugiere poder hacer esta labor dentro de las reuniones que realice el gestor cuando convoque a la población o en actividades específicas de atención al usuario porque sería el nexo entre las usuarias con el coordinador.
11. Se sugiere al área de Comunicación de la Unidad Territorial, dada a la gran concentración de tareas a su cargo, priorizar el trabajo en elaboración, coordinación y seguimiento a las estrategias de comunicación en el proceso de orientación y atención al usuario con las áreas y personas que intervienen, como los gestores locales y coordinadores zonales, a fin que no sea solo una responsabilidad del área de Comunicación. Se debe analizar las formas, productos y espacios de comunicación más efectivos para que la población usuaria pueda comunicar sus consultas, quejas para que sean realmente atendidas, especialmente de aquellos hogares suspendidos a fin de disminuir el número de usuarias con sanciones.
12. Se debe capacitar a los líderes de Juntos sobre los temas prioritarios en los cuales hay dificultades entre las usuarias, dado que estos actores tienen mayor alcance en la vida cotidiana de los hogares afiliados. Por ello podría recordar la información clave del programa y dialogar con aquellas usuarias que tienen incumplimiento de sus responsabilidades o con las nuevas afiliadas, a fin de asegurar que reciban su incentivo monetario que ayude a sus hogares. Los temas sugeridos de capacitación a los líderes comunales son: los motivos de suspensión o desafiliación del programa; el compromiso de actualizar la información del hogar de las usuarias; y las formas de poder alcanzar sugerencias, consultas, pedidos, quejas o reclamos según las modalidades del programa.
13. Se sugiere realizar la atención itinerante a los usuarios, una de las nuevas modalidades de orientación al usuario establecida en el Protocolo para la atención al usuario aprobado en el 2016, no sólo realizarlo los exteriores de los bancos en

fechas de operativo de pago dado que las usuarias que acuden son las que han sido abonadas y no las sancionadas. Sino realizarlo en las localidades más cercanas a las usuarias con alta dispersión poblacional a fin que sean atendidas.

Sobre retos, evaluación del servicio y articulación interestatal

14. Sobre la información de los hogares afiliados que el programa difunde en su página web, se sugiere publicar el Padrón General de Hogares, para conocer también sobre los hogares no abonados según su ubicación geográfica dado que desde el 2012 solo se publica el padrón de hogares abonados. Se anima a especificar los motivos de las suspensiones si se debe al incumplimiento de corresponsabilidades, falta de información en actualizar los datos de su hogar, etc. También brindar estadística de los hogares desafiliados o retirados del programa, si ha ido disminuyendo o aumentando. Estas tres especificaciones permitirían a la sociedad civil conocer la situación que afronta el programa para apoyar con estrategias que ayuden a resolver estos casos para una mejor toma de decisiones.
15. Sobre la certificación ISO 9001:2008 recibida en el 2016 por optimizar su Sistema de Gestión de Calidad relacionado a 2 de 6 procesos operativos como la Liquidación, Transferencia, y Entrega del incentivo monetario a los hogares usuarios que atiende a nivel nacional. Se sugiere analizar la calidad del servicio en base a otros procesos como mantenimiento de padrón y verificación de cumplimiento de corresponsabilidades, sea a través de los indicadores del ISO u otra medición de evaluación más pertinente, que considere los aspectos de información, comunicación, participación y diálogo entre usuarias y programa. De ese modo, el programa conocerá si se está alcanzando las necesidades ciudadanas.
16. Se sugiere a la Unidad Territorial poder fortalecer la información del programa y comunicar sus logros o retos en los espacios de articulación que se presente con los actores estatales que intervienen en la implementación del programa, como la municipalidad distrital, gobernación distrital, establecimientos de salud e instituciones educativas a fin de disminuir los malos entendidos sobre los objetivos, condicionalidades y sanciones del programa, y crear sinergias en el trabajo de campo.

A la E.A.P. Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

1. Se sugiere apoyar la formación de comunicadores que entienden la comunicación como un proceso articulador y facilitar de cambios, que ayuda a resolver los conflictos sociales y apuesten por la mejora de las condiciones de vida, desde otras formas de comunicación. De esta manera se atenderá la demanda existente en el mercado que requiere profesionales capaces de dialogar, ayudar a resolver conflictos y gestionar procesos participativos en diferentes ámbitos, como en el estado, empresas con proyectos de responsabilidad social, ONG y cooperación internacional.
2. Se plantea incorporar los enfoques de comunicación, participación, desarrollo y cambio social en los cursos de Epistemológica de la Comunicación, Teorías de la Comunicación, Historia de la Comunicación, Seminario de Tesis y Marketing Social. Especialmente de los dos paradigmas comunicativos de esta línea de investigación, el primero Teorías de la modernización (difusión), en el que se encuentran la Difusión de innovaciones, Mercadeo social o Marketing Social, Promoción de la salud y Edutainment o educación y diversión. El segundo, las Teorías de la Dependencia (participación), entre estas se encuentran Comunicación para el Desarrollo, Comunicación Alternativa, horizontal, dialógica, Comunicación participativa y Comunicación para el Cambio Social. De ese modo el marco bibliográfico pueda considerar multiplicidad de autores no sólo de Europa y Estados Unidos, sino de Latinoamérica, Asia y África.
3. Asimismo para una próxima actualización del plan de estudios de la especialidad de Comunicación Organizacional, se plantea la posibilidad de incluir un curso de “Comunicación Participativa, Desarrollo y Cambio Social” que enseñe con una visión más completa sobre los paradigmas existentes, desarrollo histórico y su interrelación con otros temas en el campo de la política social peruana, a fin que los futuros profesionales puedan tener una visión más holística de esta línea de investigación, sensibilidad a los problemas sociales del país y puedan tener un

pensamiento crítico con enfoque participativo y dialógico en la resolución de los conflictos y facilitación de los cambios sociales.

BIBLIOGRAFÍA

Comunicación, participación y cambio social

- ÁNGEL, Darío. (2011). "Capital social comunicativo". *Equidad & Desarrollo*, 0(15), 101-129. Universidad Autónoma de Manizales; Colombia. Recuperado de <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/195/139> [14/01/2013, 1:28 am].
- ANGEL, Adriana, & BARRANQUERO, Alejandro (2016). Mapa de objetos y perspectivas en comunicación, desarrollo y cambio social. *Universitas Humanistica*, 81(81), 91-118. doi:10.11144/Javeriana.Uh81.mopc. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=111795004&lang=es&site=ehost-live> [04/04/2016, 5:11 pm].
- BALLENATO P., Guillermo (2009). *Comunicación eficaz. Teoría y Práctica de la Comunicación Humana*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- BARRANQUERO, Alejandro & HERRERA, Eliana (2012). Un Panorama de la Formación especializada en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social. *Razón y Palabra*, (80), 1-17. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N80/M80/22_BarranqueroHerrera_M80.pdf
- BARRANQUERO, Alejandro & SAÉZ, Chiara (2010). Comunicación alternativa y comunicación para el cambio social democrático: sujetos y objetos invisibles en la enseñanza de las teorías de la comunicación. *Congreso Internacional AE-IC Málaga 2010 "Comunicación y desarrollo en la era digital"*, España. Recuperado de <https://orecomm.net/wp-content/uploads/2010/01/AEIC-Barranquero-Saez.pdf> [05/04/2016, 12:51 pm].
- BARRANQUERO, Alejandro (2006). Reclamando voces. Contribución Latinoamericana a la Comunicación para el Cambio Social. *Redes.com*, (3), 243-262. Recuperado de http://orff.uc3m.es/bitstream/handle/10016/21518/reclamando_barranquero_R_REDSC_2006.pdf?sequence=1 [05/04/2016, 9:37pm].
- BELTRÁN Salmón, Luis Ramiro (2005). *La comunicación para el Desarrollo en Latinoamérica: un recuento de medio siglo*. Recuperado de http://www.infoamerica.org/teoria_textos/lrb_com_desarrollo.pdf [25/03/2013, 6:02 pm].
- BOTERO, A. Á., & OBREGÓN, R. (2011). Un análisis crítico de las perspectivas de diálogo en la literatura sobre comunicación para el desarrollo y cambio social: abordajes y desafíos. *Signo y Pensamiento*, 30(58), 190-205. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=23770b25-7b0f-4692-85af-88cc057a3475%40sessionmgr115&vid=1&hid=129> [22/03/2016, 11:05 pm].

- CADAVID, Amparo (2006). Congreso Mundial de Comunicación para el Desarrollo ¿Qué comunicación para cuál Desarrollo? Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/view/14182080/que-comunicacion-para-cual-desarrollo-centro-de-competencia-> [04/04/2016, 4:27 pm].
- CASTRO, Adela. d. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla [Colombia]: Universidad del Norte. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=813082&lang=es&site=ehost-live> [24/09/2016, 10:50 am].
- CATERIANO Arévalo, Erick (2013). *La participación en los procesos de desarrollo: la experiencia del Grupo Chaski con los videos participativos en Lima y Puno* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- DE DIOS L., Jose y Jimenez A., María (2009). La comunicación en salud desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13_1_09/san10109.htm [31/12/2016, 4:36pm].
- DEL VALLE Rojas, Carlos (2007). “Comunicación Participativa: Aproximaciones desde América Latina”. *Redes.com* (4). 113-130. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3671395> [26/03/2014, 7:53 am].
- DEL POZO, Marisa (2004). Identidad y Cultura en la Comunicación Interna: Herramientas estratégicas en mercados internacionales. En Losada D., José Carlos (Ed.). *Gestión de la Comunicación en las Organizaciones* (p.259-270). Ariel.
- ECURED (s/a). Barrera de la Comunicación. Recuperado de http://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n [31/12/2016, 4:30 pm].
- FELAFACS–Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social (2009). Informe final del proyecto: Mapa de los centros y programas de formación en comunicación y periodismo en América Latina y el Caribe. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002168/216879s.pdf> [05/04/2016, 3:05pm].
- FERNÁNDEZ Collado, C. y Galguera García, L. (2009). *Teorías de la comunicación*. México: McGraw Hill.
- GALIANO Vásquez, Abraham (2007). *Estrategias de Comunicación y Políticas de Desarrollo Local para los jóvenes de San Juan de Lurigancho* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- GUMUCIO Dragón, Alfonso (2011). “Pluralidad cultural y comunicación participativa”. Conferencia organizada por la Cátedra UNESCO de Comunicación InCom-UAB de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).

- Recuperado de
http://www.portalcomunicacion.com/catunesco/download/gumuciodagron_articulo_Pluralidad%20cultural.pdf [18/11/12, 6:39 pm].
- GUMUCIO, Alfonso (2010). “Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo”. Recuperado de
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/2454/1728>
- GUMUCIO – Dragón, Alfonso & TUFTE, Thomas (2008a). *Antología de Comunicación para el Cambio Social: Lecturas históricas y contemporáneas*. Bolivia: Consorcio de Comunicación Social.
- GUMUCIO, Alfonso (2008b). “Comunicación para el Cambio Social. Clave del desarrollo participativo”. [Diapositiva]. México. 53 diapositivas. Recuperado de
http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.comunicacionparaeldesarrollo.org%2Fmedia%2Fuploads%2Fcyclope_old%2Fadjuntos%2Fcomunicacion-para-el-cambio-social-120250138865361-4.ppt&ei=BxZYUPeyD46G9QTa7YGQBA&usg=AFQjCNER9iKh2fPOIq_b20
- GUMUCIO – Dragón, Alfonso (2004). “El Cuarto Mosquetero: La Comunicación para el cambio social”. En *Investigación y Desarrollo*. 12 (1).02-23. Recuperado de
http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/invest_desarrollo/12-1/el_cuarto_mosquetero.pdf
- GUMUCIO – Dragón, Alfonso (s/a). “El Nuevo Comunicador”. En *Infoamérica*. Recuperado de
<http://www.infoamerica.org/articulos/textospropios/gumucio6.htm>
- HERNÁNDEZ, Tito (2009). *La función estratégica de la comunicación en el desarrollo sustentable. Xico, Veracruz un ejemplo de aplicación*. (Tesis de doctorado). Universidad Veracruzana, México. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/tbhh/index.htm> [05/04/2016, 9:44pm].
- IRIGOIN, María, TARNAPOL, Paula, FAULKNER, Dana, COE, Gloria (eds.) (2002). Mapa de competencias de la comunicación para el desarrollo y el cambio social: Conocimientos, habilidades y actitudes en acción. Recuperado de
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/mapa_competencias_comunicacion.pdf [05/04/2016, 3:15pm].
- JACOBSON, Thomas, y KOLLURI, Satish (1999). La comunicación participativa como acción comunicativa. En Gumucio, Alfonso y Tufte, Thomas (2008). *Antología de Comunicación para el Cambio Social: Lecturas históricas y contemporáneas* (p.1042-1053). Bolivia: Consorcio de Comunicación Social.

- KAPLÚN, Mario (1987). *El Comunicador Popular*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- KREPS, Gary (1995). *La comunicación en las organizaciones*. (L. Santacruz, Trans.). Delaware, USA: Edit. Addison-Wesley Iberoamericana. (Trabajo original publicado en 1990).
- MENDOZA J., Sara, RODRÍGUEZ P., Denisse y PATONI R., Rodrigo (2012). "Estrategias de Comunicación Organizacional". En *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/21/jpr.html> [28/10/2012, 23:50 pm].
- MONTALVAN Gualpa, Ana B. (2012). *Programa de comunicación para el bienestar de la organización educativa, vinculando al servicio comunitario de la escuela "Moisés Arteaga Valdivieso" de Baguanchi del Valle de la Ciudad de Cuenca*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/538/5/Capitulo3.pdf> [28/10/2012, 23:50 pm].
- OBREGÓN, Rafael (2014). Comunicación, desarrollo y cambio social. *Portalcomunicación.com*, 1-8. Recuperado de http://www.portalcomunicacion.com/uploads/pdf/49_esp.pdf [16/04/2016, 10:25am].
- QUIJADA V. y TORRES A. (s/a). Las barreras de la Comunicación. Recuperado de https://www.mhe.es/cf/ciclos_administracion/8448191390/archivos/recursos/in_dice_recursos/documentos/Las_barreras_en_la_comunicacion_U01.pdf [02/01/2017, 11:33 am].
- RAE, Real Academia Española (2017). Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=Ku9K9F3> [02/01/2017, 2:41pm].
- RIZO García, Marta (2012). *Imaginarios sobre la comunicación. Algunas certezas y muchas incertidumbres en torno a los estudios de comunicación, hoy*. Recuperado de http://incom.uab.cat/download/eBook_2_InComUAB_MRizo.pdf [15/09/2016, 10:05 am].
- SERVAES, Jan & MALIKHAO, Patchanee (2007). "Comunicación Participativa: ¿El nuevo paradigma?". *Redes.com*. (4). Recuperado de <http://revista-redes.hospedagemdesites.ws/index.php/revista-redes/article/view/116/109> [29/10/2012, 1:48 am].
- SÁNCHEZ, Graciela & CORTÉS, José (2012). Hacia un Modelo Semiótico-Discursivo para la Comunicación Participativa de Desarrollo: El Caso del Módulo de Validación Tecnológica. *Razón y Palabra*, (80), 1-27. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N80/M80/06_SanchezCortes_M80.pdf [05/04/2016, 9:48pm].

TRELLES, Irene (2000). "Comunicación Organizacional, la importancia de su aplicación en Cuba". Revista Espacio #3, Ed. Logos, La Habana.

VÁSQUEZ, Evelyn (2010). Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0843.pdf [01/05/2012].

Pobreza

ABADÍ, A., & VITALE, S. (2015). La Pobreza: Un mal que persiste. *Debates IESEA*, 20(2), 41-48. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=2b2569ff-d03e-4ca6-96b9-a1d9de0938cd%40sessionmgr102&vid=1&hid=129> [23/03/2016, 5:43 pm].

ALKIRE, Sabine (octubre 2015a). Aproximaciones Metodológicas a la medición multidimensional de la pobreza. Conferencia llevado a cabo en la *IV Semana de la Inclusión Social*, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, Perú. Recuperado de <http://sdv.midis.gob.pe/WebSemanaInclusionBase/files/Presentacion/4.pdf> [15/03/2016, 10:20 am].

ALKIRE, Sabine (octubre 2015b). Pobreza Multidimensional: Medición y aplicaciones. Conferencia llevado a cabo en la *IV Semana de la Inclusión Social*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, Perú. Recuperado de <http://sdv.midis.gob.pe/WebSemanaInclusionBase/files/Presentacion/2.pdf> [15/03/2016, 10:20 am].

ALBINA Pol, María (2007). *Desarrollo Humano y Territorio: Una aproximación metodológica*. (Tesis doctoral). Universidad de Alicante. España. Recuperado de http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/7716/1/tesis_doctoral_maria_albina_po1.pdf [07/07/2012, 10:55 pm].

BARNECHE, Pablo et al. (2010). Métodos de Medición de la Pobreza. Conceptos y aplicaciones en América Latina. *Entrelíneas de la Política Económica*, (26), 31-41. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/15399/Documento_completo.pdf?sequence=1 [15/03/2016, 3:00 pm].

BÉJAR Rivera, Héctor (2014). *Justicia Social, Política Social*. Lima: Derrama Magisterial.

BENGOA José (2006). *Pobreza y Derechos Humanos: un desafío*. Reunión de expertos sobre población, desigualdades y derechos humanos. Recuperado de <http://www.eclac.cl/celade/noticias/paginas/6/27116/Bengoaj.pdf> [05/07/2012, 1:17 pm].

- CECCHINI, S. & Madariaga, A. (2011). *Programas de transferencias condicionadas. Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe*. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27854/S2011032_es.pdf?sequence=1 [30/03/2016, 1:07am].
- COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE – CEPAL (abril 2013). *La Medición Multidimensional de la Pobreza*. Duodécima reunión del Comité Ejecutivo de la Conferencia Estadística de las Américas. Pucón, Chile. Recuperado de <http://www.cepal.org/deype/noticias/documentosdetrabajo/5/49665/LCL3615e.pdf> [14/03/2016, 10:30 pm].
- COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE – CEPAL (2016b). Base de datos de programas de protección social no contributiva en América Latina y el Caribe. Recuperado de <http://dds.cepal.org/bdptc/> [28/03/2016, 11:54 pm].
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2008). *Programas Sociales en el Perú. Elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/dgsye/evaluacion/documentos/ProgramassocialesenelPeru.Elementosparaunapropuestadesdeelcontrolgubernamental-ContraloriaGeneralde la Republica.pdf> [08/03/2016, 03:53pm]
- CORREA Morocho, Reucher (2008). *Efectos de la educación y el empleo, en la dinámica de la pobreza en los hogares del Perú: 2001-2005*. (Tesis doctoral). Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2008/rcm/El%20concepto%20de%20pobreza%20segun%20la%20MCLCP.htm> [27/01/2016, 01:36 am].
- DÍAZ de Iparraguirre, Ana M. (2009). *La Gestión compartida Universidad-Empresa en la formación del Capital Humano. Su relación con la competitividad y el desarrollo sostenible*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Venezuela. Recuperado de www.eumed.net/tesis/2009/amdi/
- FALETTI, Enzo (1993). “Política Social, desarrollo y democracia en América Latina: las funciones del Estado”. En *Revista de Sociología*, (8), 201-220. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/coedicion/faletto/2.4.pdf> [14/03/2016, 8:00pm].
- FISZBEIN, A., Schady, N., Ferreira, F., Grosh, M., Kelleher, N., Olinto, P., & Skoufias, E. (2009). *Transferencias monetarias condicionadas. Reducción de la pobreza actual y futura*. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/2597/476030PUB0SPAN1h0Transfers10Spanish.pdf?sequence=6> [28/03/2016, 10:29 am]

- FLORES Ruiz, D. & BARROSO González, M. (2010, diciembre). Desarrollo rural, economía social y turismo rural: un análisis de casos. En *CIRIEC-ESPAÑA*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=7216b5e9-6f56-4d3e-b4b4-2964d41e2d32%40sessionmgr104&vid=2&hid=122> [12/06/2012, 04:26 pm].
- FRANCKE, Pedro (2001). Políticas Sociales: Balance y propuestas. Recuperado de <http://departamento.pucp.edu.pe/economia/images/documentos/DDD194.pdf> [22/03/2016, 5:12 pm].
- GOLOVANEVSKY, Laura (2007). *Vulnerabilidad y Transmisión Intergeneracional de la Pobreza. Un abordaje cuantitativo para Argentina en el Siglo XXI*. (Tesis doctoral). Universidad de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de http://www.econ.uba.ar/www/servicios/biblioteca/bibliotecadigital/bd/tesis_do_c/golovanevsky.pdf [16/03/2016, 10:15 am].
- GÓNZALEZ, Leonor, FERNÁNDEZ, Rubén, JUANEDA, Emma, y FERNÁNDEZ DE BOBADILLA, Jesús (2011). Sistemas de calidad en programas sociales, p.81-90. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3675063.pdf> [11/04/2016, 10:38pm].
- GRIFFIN, Keith (2001). Desarrollo Humano: Origen, Evolución e Impacto. En Ibarra, Pedro y Unceta, Koldo (Ed.), *Ensayos sobre el desarrollo humano* (p. 13 -23). Barcelona: Editorial Icaria. Recuperado de <http://www.ciberoamericana.com/documentos/introcoopdes/Desarrollo%20Humano.%20Origen,%20Evoluci%23U00f3n,%20Impacto.pdf>
- MUÑOZ Rodríguez, Carolina; VÁZQUEZ García, Verónica; ZAPATA Martelo, Emma; QUISPE Limaylla, Aníbal; & VIZCARRA Bordi, Ivonne (2010). “Pobreza real y desarrollo de capacidades en mujeres indígenas de la Sierra Negra de Puebla”. *La ventana. Revista de estudios de género*, 4(31), 80-100. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362010000100005&lng=es&tlng=es
- NACIONES UNIDAS (2015a). *Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015* (A/69/L.85). Recuperado de <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85> [16/03/2016, 11:00 pm].
- NACIONES UNIDAS (2015b). *Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe de 2015*, p.1 – 72. Recuperado de http://www.un.org/es/millenniumgoals/pdf/2015/mdg-report-2015_spanish.pdf [16/03/2016, 11:00 pm].
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO - PNUD (2011). *Informe sobre Desarrollo Humano 2011. Sostenibilidad y equidad: Un*

mejor futuro para todos. Recuperado de http://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/HDR/2011%20Global%20HDR/Spanish/HDR_2011_ES_Complete.pdf [27/01/2016, 5:11 pm].

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO - PNUD (2010). *Informe sobre Desarrollo Humano 2010. La verdadera riqueza de las naciones: Caminos al desarrollo humano.* Recuperado de http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2010_es_complete_reprint.pdf [14/03/2016, 9:00 pm].

OCAMPO, José Antonio (2010). “Las concepciones de la Política Social”. Recuperado de <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2010-01-11.pdf> [abril, 2015].

SALAS-Bourgoin, María (2014). Una propuesta para la modificación del Índice de Desarrollo Humano. *Revista de la CEPAL*, (112), p.31-46. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=95806018&lang=es&site=ehost-live> [16/03/2016, 10:28pm].

SISTEMA DE NACIONES UNIDAS (2013). ¿Qué futuro queremos para el Perú? Proceso nacional de consulta sobre la agenda para el desarrollo después de 2015. Recuperado de <http://onu.org.pe/wp-content/uploads/2013/09/Qu%C3%A9-Futuro-Queremos-para-el-Per%C3%BA-Agenda-para-el-desarrollo-post-2015.pdf> [18/03/2016, 10:10 am].

SOTTOLI, Susana (2002). “La política social en América Latina: diez dimensiones para el análisis y el diseño de políticas”. En *Papeles de Población*, 8 (34), p.43 – 63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/112/11203410.pdf> [14/03/2016].

UL HAQ, Mahbub (1990). El Paradigma del Desarrollo Humano. Recuperado de <http://www.otrodesarrollo.com/desarrollohumano/MulHaqParadigmaDesarrolloHumano.pdf> [18/03/2016, 11:00 am].

UNRISD - Instituto de Investigación de las Naciones Unidas para el Desarrollo Social (2012). *Combatir la Pobreza y la Desigualdad: Cambio estructural, política social y condiciones políticas.* Recuperado de [http://www.unrisd.org/unrisd/website/document.nsf/\(httpPublications\)/BF701A558EADA5D8C1257AC6004805B4?OpenDocument](http://www.unrisd.org/unrisd/website/document.nsf/(httpPublications)/BF701A558EADA5D8C1257AC6004805B4?OpenDocument) [22/03/2016, 11:08pm].

VALCÁRCEL Marcel (2006). *Génesis y evolución del concepto y enfoques sobre el desarrollo. Documento de investigación.* Recuperado de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/Valcarcel-Genesis-evolucion-concepto-enfoques-sobre-desarrollo.pdf [27/01/2016, 5:10 pm].

VAKIS, R., RIGOLINI, J., & LUCCHETTI, L. (2015). Los Olvidados, Pobreza crónica en América Latina y el Caribe. Recuperado de

http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/pobreza_crónica_overview.pdf [14/03/2016, 8:30 pm].

Participación

CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL – IFC (2007). *Relaciones con la comunidad y otros actores sociales: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes*. Recuperado de http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/b7fe528048855c5a8ba4db6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement_Spanish.pdf?MOD=AJPERES [12/04/2016, 4:12pm].

DICCIONARIO DE ACCIÓN HUMANITARIA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO. Concepto de Participación. Recuperado de <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/167> [25/03/2016, 7:04pm].

DUEÑAS S., Luisa & GARCÍA L., Edgar (2012). El estudio de la cultura de participación, aproximación a la demarcación del concepto. *Razón y Palabra*, (80), 1 -17. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N80/M80/07_DuenasGarcia_M80.pdf [24/03/2016, 5:34 pm].

ESPINOSA, Mario (2009). “La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía”. *Andamios*, 5(10), 71-109. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632009000100004&lng=es&tlng=es [24/01/15, 11:16 am]

ESPINOSA S., Ana. (2011). Escalera de la participación ciudadana (Arnstein). Recuperado de http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16699/2/ESCALERA_ARNSTEIN_1969.pdf [25/03/2016, 6:27 pm].

FERRARI, Liliana, BAZÁN, Claudia, LOGIÚDICE, Ana (2014). Los Derechos Sociales y las Políticas Públicas: una Psicología Social entre la autoorganización social y el ejercicio de la ciudadanía. *Athena Digital*, 14(1), 69-89. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=499beeae-f859-4cfa-a61a-2ef09c80e084%40sessionmgr4004&vid=1&hid=4204> [13/04/2016, 8:09pm].

FOLGUEIRAS Bertomeu, Pilar (2008). La participación en sociedades multiculturales. Elaboración y evaluación de un programa de participación activa. *RELIEVE*, 14 (2), 1-16. Recuperado de http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_4.pdf

GAMERO, J., Cabrera, Z., Cortés, J.C. & Gibu, C. (2003). *Vigilancia Social*. Recuperado de

<http://cies.org.pe/sites/default/files/files/investigacionesbreves/archivos/documento-final-parte-uno.pdf> [21/03/2016, 4:02 pm].

GEILFUS, Frans (2002). *80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación*. Recuperado de <http://repiica.iica.int/docs/B0850e/B0850e.pdf> [25/03/2016, 5:00 pm].

IRARRAZAVAL, Ignacio (2005). Participación ciudadana en Programas de Reducción de la Pobreza en América Latina. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/2196/Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20en%20Programas%20de%20Reducci%C3%B3n%20de%20la%20Pobreza%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf?sequence=1> [22/03/2016, 5:37 pm].

LANZADURI Benites, Gisela (2010). "Participación: discurso o democratización del desarrollo. *Espacio Abierto*. 19(4). pp. 663-679. Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=12216181005> [23/08/13].

LLERENAS Morales, Vidal (2007). Contraloría social: ejerciendo el derecho a la rendición de cuentas en los programas de desarrollo social. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* (39), p. 2-9. Recuperado de <http://siare.clad.org/revistas/0055522.pdf> [21/03/2016, 5:15 pm].

SERRA, V. Luis (2008). La participación ciudadana: un marco conceptual. *Encuentro* 40(81), p.7-29. Recuperado de <http://encuentro.uca.edu.ni/images/stories/2012/pdf/81e/81e1a.pdf> [02/05/2017 10:13 a. m.]

Sobre el Programa Juntos

CONSEJO DE REPARACIONES (2012). Sexto Informe Anual del Consejo de Reparaciones (Octubre 2011 – Octubre 2012). Recuperado de <http://www.ruv.gob.pe/archivos/informeannualCR06.pdf> [30/03/2016, 10:43 pm].

CONSEJO DE REPARACIONES (2007). Consultas en Línea del Libro 2 - Víctimas Colectivas. Recuperado de http://www.ruv.gob.pe/RUV/ConsultasLinea/Libro02/Listado_Web02.aspx [30/03/2016, 10:47 pm].

CONSEJO DE REPARACIONES (sin fecha). Registro único de Víctimas. Definición y propósito. Recuperado de <http://www.ruv.gob.pe/registro.html> [30/03/2016, 10:15 pm].

ESCALE - Estadística de Calidad Educativa (2015). Recuperado de <http://escale.minedu.gob.pe/padron-de-iee> [31/03/2016, 10:15am].

- INEI (2015). *Informe Técnico: Evolución de la Pobreza Monetaria 2009 – 2014*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/informetecnico_pobreza2014.pdf [30/03/2016, 10:56pm].
- INEI (1998). Anexos: Definiciones y conceptos utilizados en la encuesta. Recuperado de <http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0017/ANEX2.htm> [30/03/2016, 5:46 pm].
- INEI (sin fecha). Sistema de Consulta Población 2000 al 2015. Recuperado de <http://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/> [30/03/2016, 9:35 pm].
- JUNTOS (2016). *Resumen Ejecutivo. Seguimiento al Plan Operativo Institucional 2016. Tercer trimestre*. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/docs/Portal_transparencia/POI%202016%20seguimiento%20tercer%20trimestre%202016.pdf [01/01/2017,9:48pm].
- JUNTOS (2016, 11 de febrero). Directiva Proceso de Afiliación y Mantenimiento de Padrón de Hogares, N°2-2016-MIDIS/PNADP-DE, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 16-2016-MIDIS/PNADP-DE. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/016-2016%20Directiva%20Afiliacion%20y%20Mtmtto%20Padron.pdf [13/04/2016, 6:28pm].
- JUNTOS (2016, 13 de abril). Protocolo para Atención al Usuario del Programa Juntos, formalizado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva n.º 052-2016-MIDIS/PNADP-DE. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/052-2016%20Aprbcion%20Protocolo%20Att%20Usuario.pdf [22/04/2016, 12:22 pm].
- JUNTOS (2016). *Resumen Ejecutivo. Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2015*. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/docs/planificacion/POI%202015_EVALUACION.pdf [20/04/2016, 9:10 am].
- JUNTOS (2016) InfoJuntos. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_infojuntos/index.html [20/04/2016, 9:46 pm].
- JUNTOS (2015, 22 de diciembre). *Manual de la Calidad*, reemplazado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 164-2015-MIDIS/PNADP-DE. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/164-

[2015%20Modifican%20Arts.%20RDE%20Manual%20Calidad.pdf](#)

[22/04/2016].

JUNTOS (2015, 22 de diciembre). Directiva Proceso de Orientación y Atención al Usuario N° 20-2015-MIDIS/PNADP-DE, formalizado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 169-2015-MIDIS/PNADP-DE. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/169-2015%20Aprba%20Directva%20Orientc%20y%20atencion%20usuario.pdf [22/04/2016].

JUNTOS (2015, 22 de diciembre). Directiva Proceso de Acompañamiento Familiar N° 18-2015-MIDIS/PNADP-DE, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015-MIDIS/PNADP-DE. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/165-2015%20Directiva%20Acompa%C3%Blamiento%20Familiar.pdf [22/04/2016].

JUNTOS (2015, 22 de diciembre). Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades N°22-2015-MIDIS/PNADP-DE, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 171-2015-MIDIS/PNADP-DE. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/171-2015%20Aprba%20Directva%20Procesos%20UVCC.pdf [13/04/2016, 3:35pm]

JUNTOS (2015, 22 de diciembre). Directiva Proceso de Liquidación y Transferencia de Incentivos Monetarios Condicionados, N° 192015-MIDIS/PNADP-DE, modificada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 167-2015-MIDIS/PNADP-DE. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/167-2015%20Modf%20Art%202%20RDE%20084-2015%20Directva%20Liq%20y%20Transfcia%20incentivo.pdf [13/04/2016, 3:35pm].

JUNTOS (2015). Política de Calidad. Recuperado de <http://www.juntos.gob.pe/docs/lineamientos/Politica%20de%20la%20Calidad.pdf> [20/04/2016, 9:10 am].

JUNTOS (2015, 22 de diciembre). Procedimiento para la Capacitación de los Servidores Civiles, reemplazado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 168-2015-MIDIS/PNADP-DE. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_legal/archivos/168-2015%20Modf%20RDE%20118-2015%20Prcdmto%20Capacitacion%20Servidores%20civiles.pdf [22/04/2016].

- JUNTOS (2014). *Plan Operativo y Presupuesto Institucional 2015*. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/docs/planificacion/Plan_Operativo_Presupuesto_Institucional_2015.pdf [21/04/2015, 04:15pm].
- JUNTOS (2015). Resumen Ejecutivo de Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2014. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/docs/planificacion/Res_Ejecutivo_Eval_Anua_POI2014.pdf [20/04/2016, 11:30am].
- JUNTOS (2013, 29 de agosto). Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres – Juntos, aprobado mediante Resolución Ministerial N°181-2013-MIDIS. Recuperado de http://www.juntos.gob.pe/docs/n_origen/MOP_SETIEMBRE.pdf [30/03/2016, 6:24 pm].
- JUNTOS (2013). Informe de Evaluación Plan Operativo Institucional 2013. Primer Semestre. Recuperado de <http://www.juntos.gob.pe/docs/planificacion/Resumen-Ejecutivo%202013%20I.pdf> [22/04/2016, 2:28pm].
- Ley N° 29792. Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS (2011, 20 de octubre). Recuperado de http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/Ley_29792_CreacionMIDIS.pdf [27/01/2016, 2:09 am].
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2015). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Recuperado de http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/mid_estrategia_enif_2015.pdf [22/04/2016, 12:57pm].
- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DEL PERÚ, MEF (2015). *Marco Macroeconómico Anual 2016-2018*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2016_2018.pdf [23/03/2016, 6:45pm].
- PRESIDENCIA DE CONSEJO DE MINISTROS (2003, 24 de febrero). Reglamento de la Ley N°27795 - Ley de Demarcación y Organización Territorial. Decreto Supremo N° 019-2003-PCM – Artículo 9°, inciso a). Recuperado de https://www.web.onpe.gob.pe/modCompendio/html/procesos_electorales/Ley_N_27795_decreto_supremo_019-2003_ley_demarcacion_y_organizacion_territorial.html [30/03/2016, 5:59 pm].
- SISFOH (sin fecha). ¿Qué es el SISFOH? Recuperado de <http://www.sisfoh.gob.pe/nosotros.shtml?x=1452> [30/03/2016, 4:40 pm].
- Superintendencia Nacional de Salud –SUSALUD. Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –RENIPRESS. Recuperado de <http://app12.susalud.gob.pe:8080/views/ConsultaPorUbigeo.aspx> [31/03/2016, 11:52 am].

Referencias bibliográficas

- QUIROZ Velasco, María Teresa (2004). *El impacto de las tecnologías del conocimiento y la comunicación en el pensar sentir de los jóvenes*. (Tesis inédita de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- ROMÁN Quispe, Oscar Israel (2015). *La comunicación digital en las universidades públicas: el portal web de la UNMSM*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4554/1/Rom%C3%A1n_qo.pdf [02/02/2016, 12:46 pm].
- SAMPIERI Hernández, Roberto, COLLADO Fernández, Carlos, y BAPTISTA Lucio, Pilar (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Transcripción de entrevistas

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 1: Invencina Rojas Espinoza

Caserío: Río Santa

Año de ingreso a Juntos: 2005

Edad: 45 años

Fecha de la entrevista: 7 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Institución Educativa N°32506 Manuel Prado Ugarteche del caserío Bella, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: y ¿cuánto tiempo vive allá, cuantos años?

Invencina: Yo vivo ahí hace 50 años

Elvira: sí

Fiorella: ¿Y cuando entró a Juntos?

Invencina: Hace 20 años, desde el 2005.

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienen?

Invencina: 6

Fiorella: ¿Y los cobran de Juntos?

Invencina: No algunos ya están grandes y trabajan. Tengo solamente 2, de 9 años, niño, y de 5 años, niña.

Fiorella: ¿Y antes de estar en Juntos sus hijos tenían DNI?

Invencina: Sí tiene.

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted qué es el Programa Juntos?

Invencina: Para sus útiles, para que estudien, para su ropita

Fiorella: ¿Y en qué más le ayuda Juntos a usted?

Invencina: Le ayuda a útiles y para comprar su ropita.

Fiorella: ¿Y usted siempre les pagan sus 200 soles cada dos, sus 200 soles?

Invencina: Sí

Fiorella: ¿Usted cobra en el Banco de la Nación de Tingo María o por acá cerca?

Invencina: Sí, el Banco de la Nación de Tingo María

Fiorella: ¿Y de su casa cuánto tiempo le toma en llegar allá?

Invencina: De mi casa será 3 horas

Fiorella: ¿Caminando?

Invencina: Caminando

Fiorella: ¿Y con moto va?

Invencina: Caminando o con bajaj.

Fiorella: ¿Aparte usted tiene un trabajo que le genere un ingreso extra para amortiguar los gastos de la casa?

Invencina: Chacra

Fiorella: ¿Y qué cultiva ahí?

Invencina: Ahí plantamos café, plátano, quichua, satipuka, yuca, nada más. Ando a veces a las vecinas voy a ayudarlas, a trabajar, nada más.

Fiorella: Usted sabe que los programas del estado siempre son por un tiempo ¿A usted le han dicho hasta cuándo va a estar usted participando?

Invencina: Eso depende hasta cuando tú, si no quieres recibir, también puedes salir.

Fiorella: ¿Y a usted hasta cuanto tiempo le han dicho que va a estar?

Invencina: No pue, yo como soy sola, viuda, con niños, puedo recibir hasta cuando ellos, el promotor por ahí me anula, yo me quedo. Porque esto también va a anular yo conozco niños que no van puntual a su clase, educación, porque le falta nos va a sancionar

III.Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: En qué lugares estudian sus hijos

Invencina: Ella está en inicial, en PRONOEI en Rio Santa

Fiorella: ¿Y el otro niño?

Invencina: Está en segundo, está en Rio Santa

Fiorella: ¿Y cuál es el nombre?

Invencina: Sin nombre es

Fiorella: ¿Y cuánto tiempo le toma en llegar?

Invencina: Un poco lejosito está. Será 1 hora caminando.

Fiorella: ¿Y siempre han ido sus hijos o ha habido veces en qué no han ido?

Invencina: Sí hay

Fiorella: ¿Usted señora terminó sus estudios?

Invencina: No estudie nada

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿A qué posta lleva a sus hijos a atenderse? ¿A Bella?

Invencina: Sí, en Bella.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le hace de su casa a Bella?

Invencina: Eso está lejos

Fiorella: ¿cuánto tiempo?

Invencina: Si va con motocar, una horita

Fiorella: ¿Cada qué tiempo trae a la pequeña, a la de 5 años a la posta?

Invencina: De Bebelka ha nacido acá, del tiempo que ha nacido sigue hasta 4 años. Cada año se lleva. Ahora le toca su control.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, ¿Usted cuántos promotores ha conocido?

Invencina: 2

Fiorella: Y de esos 2, ¿Ha podido coordinar, conversar algo?

Invencina: Sí

Fiorella: ¿Y cómo la tratan a usted?

Invencina: Normal, conversamos

Fiorella: ¿No le gritan, le escuchan?

Invencina: Sí normal me escuchan

Fiorella: ¿Y con los gestores han hecho reuniones? ¿Qué temas tratan en sus reuniones?

Invencina: Sí, nos explican

Fiorella: ¿Qué cosas les explicaba el promotor?

Invencina: Que tienen que llevarse a los niños al colegio, sin faltar.

Fiorella: ¿Y qué cosas más debe de cumplir para que le den siempre su bono de Juntos?

Invencina: Cumplir su educación, sus útiles, su colegio a mandar a las clases sin faltar

Fiorella: Eso no más o ¿Hay otras cosas que debe de cumplir?

Invencina: Piden copia de DNI

Fiorella: ¿Y le ha generado confianza los promotores a usted para hacer sus consultas?

Invencina: Sí

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: ¿Qué cosas coordinan con su líder?

Invencina: Le ordena lo que se va a control, lo que se va a cobrar, lo que se va a colaborar, sus pasajes.

Fiorella: ¿Y también coordinan de las suspensiones?

Invencina: Sí también

Fiorella: Y en esas reuniones ¿Cómo es la forma de tratar de la líder? ¿Se deja entender? ¿Les explica?

Invencina: Si bueno es

Fiorella: ¿No les ha tratado mal?

Invencina: No

Fiorella: ¿A las reuniones que la líder va siempre les informa?

Invencina: Sí

Fiorella: ¿Siempre le han avisado las fechas de pago con tiempo, su líder o la gestora local?

Invencina: Sí, cuando cobramos, pagamos al líder para que sale, viaje así

Fiorella: ¿Y cuánto pagan?

Invencina: Tres soles

Fiorella: ¿Tres soles para su pasaje que le dan cada uno?

Invencina: Ajá.

Fiorella: ¿Y eso es mensual?

Invencina: mensual

Fiorella: ¿el líder es hombre o mujer?

Invencina: Mujer

Fiorella: ¿Y cuánto tiempo ya está la líder?

Invencina: 2 años

Fiorella: ¿Y ese pago que hacen lo han acordado?

Invencina: Sí, en una reunión.

Fiorella: ¿Ha ella no más le han pagado o a los anteriores líderes también?

Invencina: Sí, así han pagado siempre.

VII. Percepción de derechos y deberes en el Programa

Fiorella: ¿Por qué cree que es importante cumplir con las responsabilidades dadas por JUNTOS?

Elvira: Porque ellos nos dan un apoyo y nosotros debemos cumplir con eso

VIII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Le han suspendido a usted?

Invencina: Sí

Fiorella: ¿Por qué le han suspendido?

Invencina: Porque no he ido a su control, le faltaba control

Fiorella: ¿Cuándo ha sido eso?

Invencina: El año pasado

Fiorella: ¿Y en ese caso cómo le han dado la solución? ¿Qué le han dicho?

Invencina: Sí le he llevado para que se solucione su control acá en la posta

IX. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: ¿Ha conocido casos de conocidos suyos que han hecho reclamos al programa?

Invencina: Sí pero no tanto.

X. Balance

Fiorella: Y a modo de balance, en el tiempo que ha venido participando, ¿siente que todo está bien el programa? ¿O hay cosas que deberían arreglarse?

Invencina: Claro puede mejorar

Fiorella: ¿En qué cree que debe mejorar?

Invencina: Juntos puede arreglarse. Mejor dicho cada vez que yo cobró no me pagan mensual no todo, me dan menos, en el Banco queda 3 soles, 10 soles, 4 soles, 8 soles, 9 soles.

Fiorella: ¿No son 200 soles completos?

Invencina: No

Fiorella: Y a modo de balance, ¿siente que está cambiando en su casa?

Invencina: No

Fiorella: ¿Algo que haya mejorado en su casa gracias a Juntos con los niños?

Invencina: Si con los niños. Ese Juntos ayuda a la educación de los niños.

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 2: Bertha Atanasio Quilca

Caserío: Nueva América

Año de ingreso a Juntos: 2005

Edad: 39

Fecha de la entrevista: 7 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Institución Educativa N°32506 Manuel Prado Ugarteche del caserío Bella, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Hace 12 años que vive ahí

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: Ahora ¿dónde vive señora?

Bertha: Ahora vivo por A.A.H.H Juan Picón – Castilla, 7 de mayo

Fiorella: ¿en qué lugar nació?

Bertha: Nací en el distrito de Molinos, departamento de Huánuco, provincia de Pachitea.

Fiorella: ¿Cuántos años tiene?

Bertha: 39

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienes?

Bertha: cinco

Fiorella: y de los cinco ¿cuantos se han beneficiado con Juntos?

Bertha: tres niños

Fiorella: ¿Qué edades tienen?

Bertha: otro tiene de 11 años, uno de 6 años, uno de 5 años

Fiorella: y sus niños antes, ¿todos tienen DNI ahora?

Bertha: si

Fiorella: y antes de estar en Juntos ¿tenían los tres DNI?

Bertha: no

II. Información del Programa

Fiorella: y para Ud. señora Bertha ¿qué significa o que es el programa juntos?

Bertha: es un apoyo social, será.

Fiorella: ¿en qué le apoya?

Bertha: en cualquier cosa que necesitamos ya nos salva de deudas, a veces de cualquier cosa cuadernos les falta a nuestros hijos, víveres, cualquier cosa ya nos apoya.

Fiorella: y a sus niños ¿en qué les ayuda el programa?

Bertha: También en su alimentación, en sus útiles, sus mochilas, zapatos, cualquier cosa ya le compro yo.

Fiorella: ¿y cómo así se enteró del programa Juntos en el año 2003?

Bertha: ahí venían unos dos, tres señores creo que empadronando así o censando mejor dicho, con el censo pues.

Fiorella: ahí se enteró del programa

Bertha: si

Fiorella: ¿qué le dijeron, para que iba a estar en ese programa?

Bertha: para que lo más necesitados para que cobren su programa nos decía.

Fiorella: y ¿por qué le dan a usted un incentivo, porque cree que ha sido seleccionada?

Bertha: no se pues nos preguntaba que como es su casa donde vive, si su casa es de madera o tiene luz televisión todo eso nos preguntaba, tiene animales, entonces nosotros le decíamos todo la verdad.

Fiorella: y eso a usted ¿le dan cada 2 meses el bono?

Bertha: si

Fiorella: y ese dinero que recibe como lo siente, que es un ingreso extra o que es algo que dependen siempre de eso o es algo que les puede complementar

Bertha: un dinero extra será, de la nada recibes tus 200 a veces no tienes nada y te ayuda

Fiorella: ¿y siempre le avisan a ustedes la fecha de pago con tiempo, sus líderes o las gestoras?

Bertha: no a veces no, como vivimos lejos por la distancia es difícil comunicarnos.

Fiorella: y en ese caso donde usted cobra en el Banco de la Nación

Bertha: Si

Fiorella: y cuánto tiempo le demora de Juan Picón hasta allá

Bertha: 10 a 15 minutos a moto.

Fiorella: A parte usted trabajo en alguna cosa que le de otro ingreso, que amortigüe algo

Bertha: lavando ropa, ayudando a cuidar a los niños.

Fiorella: y sabe hasta ¿cuánto tiempo va estar en el programa juntos?

Bertha: No

Fiorella: usted sabe los programas del estado siempre son un tiempo, es una ayuda que le dan, no es eterno

Bertha: si cuando cumplen 18 años tus hijos, hasta ahí nomas

Fiorella: claro hasta los 19 años.

III.Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: ¿Y en que colegio estudian sus hijos?

Bertha: 2 estudian en el colegio Cesar Vallejo que queda por Castillo Grande y el otro en PRONOEI que está en AA.HH. Juan Picón, entrando por 7 de mayo.

Fiorella: y cuánto tiempo demoran en llegar a sus colegios

Bertha: de PRONOEI está cerca en 3 minutos y el otro colegio será caminando unos 15 minutos

Fiorella: ¿y usted señora terminó sus estudios?

Bertha: No

Fiorella: ¿hasta qué año estudió?

Bertha: 5to de primaria

IV.Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: El programa Juntos le pide que manden a sus hijos a una posta, a cual se atienden ellos

Bertha: en la Posta Bella

Fiorella: y en cuanto tiempo le toma llegar a la posta

Bertha: en media hora en moto

Fiorella: y antes cuando no estaban en el programa Juntos tenían la facilidad para ir a centros de salud, ¿siempre iban a postas?

Bertha: si, cuando estaban mis hijos enfermos siempre le llevaba para su control

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que está participando en Juntos ¿cuántos gestores han conocido?

Bertha: 2 personas, Janet, Jhomer.

Fiorella: y en el tiempo que han estado ellos han podido ¿usted coordinar normal todas sus consultas?

Bertha: si

Fiorella: ¿cómo la tratan?

Bertha: bien, si nos tratan bien

Fiorella: y a nivel de su caserío, en el caso de Nueva América cuando estaba, ¿había ahí reuniones con los gestores? y ¿qué temas se acordara que habrán hablado?

Bertha: temas de acuerdo de cómo viene la suspensión, lo que no llevas a la posta todo eso te explican, por eso te suspenden tienes que hacer educar a tus hijos, todo eso te explican

Fiorella: y estos gestores le han generado confianza a usted así para acercarse y conversar

Bertha: si

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: y a nivel de líder de su caserío ¿cuánto tiempo ya lleva la líder?

Bertha: unos dos años

Fiorella: y desde el 2003 hasta la fecha ¿cuántos líderes han habido?

Bertha: 4 líderes

Fiorella: ¿cómo la eligen a ella?

Bertha: por voto, en una reunión

Fiorella: y en eso del voto participa la gente de Juntos en esa reunión o ustedes nomás la eligen

Bertha: nosotros nomás

Fiorella: entre ustedes

Bertha: si

Fiorella: ¿qué hace la líder? ¿Qué tareas cumple?

Bertha: va a reunión, participa en reunión general que nos hacen llamar y ella ya nos explica luego en el caserío

Fiorella: ¿qué les explica?

Bertha: lo que se ha tratado la reunión, cuando es con Janet con ellos

Fiorella: así las cosas que más recuerde que le hayan dicho

Bertha: de cobranzas, a veces de suspensiones te hace llamar para regularices tus documentos

Fiorella: y su forma de tratar de informarles a usted ¿es entendible?

Bertha: si

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿alguna vez señora le han suspendido su bono?

Bertha: este mes recién, en el mes de julio no he cobrado

Fiorella: a que se debe

Bertha: porque le retire del caserío a mis hijos

Fiorella: y ahí como lo han manejado el caso que le han dicho

Bertha: recién estamos tratando de solucionar, ahora en el mes de setiembre cobrare como será no se sabe

Fiorella: al momento de atenderla así le han dicho van a ver todavía

Bertha: si, me han suspendido es mi primera suspensión en el mes de julio

VIII. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: y alguien le dijo a usted del programa que normal ¿puede hacer su queja o reclamo?

Bertha: si

Fiorella: y ha escuchado tal vez a alguien por ahí molesto que ha querido denunciar el programa

Bertha: no

Fiorella: entonces ¿usted puede expresarse con libertad su queja, su reclamo o consulta a los gestores de Juntos?

Bertha: no pues todavía recién me han suspendido ahora como será pues donde podré reclamar esas cosas digo no

Fiorella: como que no sabe muy bien donde podría ir a reclamar

Bertha: no

Fiorella: y no le han pedido esa información al gestor local tampoco

Bertha: no

Fiorella: y ¿por qué no le han preguntado? ¿Cómo podría solucionar o hacer su reclamo?

Bertha: en 3 suspensiones usted ya sale del programa por eso tengo que solucionar de no suspender, todo lo que te piden tienes que entregar los documentos

IX. Balance

Fiorella: y haciendo un balance general el programa Juntos le parece bueno todo bueno que esta o hay algo que debe mejorarse

Bertha: sí, me parece bueno

Fiorella: usted si tuviera la oportunidad que mejore, no le gustaría que algo mejore el programa Juntos

Bertha: si, también

Fiorella: ¿cómo que por ejemplo?

Bertha: como ayudar a las secundarias por todos juntos te pagan a veces pero en noticias así escuchabas a las secundaria aparte van a pagar

Fiorella: y en su caso en el tiempo que esta, ha sentido que ha habido un cambio tal vez

Bertha: no, si más exigente es cada año

Fiorella: ha habido un cambio

Bertha: si, más años pasados no te exigían tanto pero ahora en últimos años más más más te exigen en cualquier cosa, en salud, en educación, en alimentación en todo te exigen

Fiorella: entonces para usted ha sido una ayuda

Bertha: si

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 3: Marcelina Roque Ramírez

Caserío: Clorinda Matos de Turner

Año de ingreso a Juntos: 2005

Edad: 38

Fecha de la entrevista: 6 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Municipalidad del Centro Poblado Tambillo Grande, distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: ¿En qué caserío vives?

Marcelina: En Clorinda Matos de Turner

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vive en el caserío?

Marcelina: Hace 30 años

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted?

Marcelina: En Puente Durand, Mariano Damaso Beraún

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Marcelina: Castellano

Fiorella: ¿Es titular de Juntos? Es decir el bono bimensual que recibe o cobra está a su nombre

Marcelina: Sí

Fiorella: ¿En qué año usted ingresó al programa JUNTOS?

Marcelina: 2005

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienes?

Marcelina: 4

Fiorella: ¿Y qué edades tienen sus hijos?

Marcelina: Mis hijos son mayores, el más mayor tiene 15, 9, 6, 4

Fiorella: ¿Sus hijos beneficiados con JUNTOS tienen su DNI?

Marcelina: Sí

Fiorella: ¿Tenían antes de estar en Juntos?

Marcelina: El mayor no pero los demás sí. Ya con Juntos le he sacado.

Fiorella: ¿Cuántos años tienes?

Marcelina: 38

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted que es el Programa Juntos?

Marcelina: Es un programa de los más necesitados que genera progreso. Es un apoyo para la extrema pobreza. Los que estamos en pobreza, por eso ha salido esa ayuda. Nos puede ayudar a hacer educar, más que todo, educación y salud de nuestros hijos, identidad.

Fiorella: ¿Ese dinero les sirve?

Marcelina: Sí, sí.

Fiorella: ¿Y de dónde viene ese dinero?

Marcelina: Del estado.

Fiorella: ¿Quién le informó de JUNTOS para que pueda participar?

Marcelina: Bueno yo, como en ese tiempo vivía acá y luego me fui allá, de Huánuco vienen del Programa Juntos, la promotora viene a decirnos estamos inscribiendo para Juntos, en el caserío me avisaron. De ahí hemos venido a Las Palmas, hemos firmado nuestro convenio, y de ahí hemos llegado al Programa Juntos.

Fiorella: ¿Y cómo usuaria del Programa Juntos qué le dijeron que debe de hacer para obtener su incentivo monetario?

Marcelina: Puntualmente hacer estudiar a mis hijos en su colegio. Educación, salud e identidad, nutrición, cuatro cosas.

Fiorella: ¿Y por qué cree que le dan un incentivo monetario a usted?

Marcelina: más o menos le he dicho que somos en condición de pobreza, para hacer educar a nuestros hijos.

Fiorella: ¿Cada que tiempo le llega a usted su bono?

Marcelina: Cada dos meses, cuatro meses. A veces nos atrasan.

Fiorella: Una consulta, cómo todo programa hay una fecha en la que uno participa, son temporales ¿Les han avisado hasta cuándo van a participar en Juntos? ¿Es decir cuando sale del Programa, ya va a dejar de recibir esos beneficios?

Marcelina: No eso no nos dicen. Según nos han dicho vamos en el sistema informa, vamos a ver, si es que ya a lo menos ya han progresado con esa plata, si ya tienen un negocio o ya tienen una empresa. Posiblemente ya les van a ir retirando, para que otros más pobres entran.

Fiorella: ¿Y a usted le gustaría que ya le retiren del Programa?

Marcelina: No todavía no. [Risas]

Fiorella: ¿Aún no se siente preparada para salir?

Marcelina: No, cuando mis hijos estén acabando su secundaria, ahí sí. [Risas]. Es que tengo menores todavía.

Fiorella: ¿No le conviene todavía?

Marcelina: No, no me conviene. Si me dicen para salir, bueno ya que voy a hacer, me retiraré no más. [Risas]

Fiorella: ¿Usted cobra en el Banco de la Nación?

Marcelina: Sí, en Tingo María

Fiorella: ¿Por aquí cerca hay otro?

Marcelina: No, todo es Tingo María

Fiorella: ¿Y ahí les avisan las fechas de pago?

Marcelina: Sí, la gestora. Salimos tres días, todito Mariano Damaso Beraún, cobra.

Fiorella: ¿Son las mismas fechas que cobran?

Marcelina: No cambian

Fiorella: ¿Por ejemplo?

Marcelina: La vez pasada hemos cobrado en julio, 8 de julio. Ahora nos han dicho en agosto, vuelta cobramos, ahora le voy a preguntar qué día.

Fiorella: ¿Y cuánto tiempo le toma de su casa en llegar al banco de la Nación?

Marcelina: Casi 1 hora, como salgo de arriba.

Fiorella: ¿Prácticamente no le han dicho hasta cuándo va a participar en el programa Juntos?

Marcelina: Prácticamente no, no nos han dicho

III. Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: Una consulta, ¿sus hijos en qué colegio estudian?

Marcelina: Acá en Tambillo Grande, los tres en el colegio Mariano Dámaso Beraún. Y las dos chiquitas en PRONOEI “Alegría” en Clorinda Mattos.

Fiorella: ¿El PRONOEI está cerca a su casa?

Marcelina: Sí cerca a mi casa

Fiorella: Y sus hijos que vienen a Tambillo Grande ¿Cuánto tiempo les toma en llegar?

Marcelina: media hora. A veces salen caminando de cuevas [Cuevas de las Pavas], a veces salen con su bajaj [motocar], o no hay el bajaj rápido. A veces llegan en 40 o 50 minutos hasta acá.

Fiorella: ¿Y cuándo no estaban en Juntos, ha mandado siempre a sus hijos a estudiar?

Marcelina: Sí yo normal les he hecho estudiar.

Fiorella: ¿Y ha habido veces en las que sus hijos no han ido al colegio por diferentes motivos?

Marcelina: No, yo no, igual les mandaba.

Fiorella: ¿Usted señora terminó normal sus estudios?

Marcelina: Yo a las justas primaria.

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: Y a los controles de salud que tienen sus hijos ¿a qué lugar les lleva?

Marcelina: A Tambillo

Fiorella: ¿Y cuánto tiempo le toma en llegar?

Marcelina: Con todo que se espera a bajaj (motocar), será 50 minutos.

Fiorella: ¿Cada qué tiempo les lleva a controlarse?

Marcelina: Ya como son mayorcitos, el de 9 años al año o 6 meses. Cuando son bebitos hasta 3 años se les trae mensual.

Fiorella: ¿Y cuándo no estaba en Juntos los llevaba a sus citas en los establecimientos de salud?

Marcelina: Mas antes, no mucho. Si le llevaba era de vez en cuando. Es que nosotros hemos crecido cerca de las cosas naturales, con la chacra no más nos curamos (risas). Ahora último si ya nos obligan a ir a la posta, “si no le traen a la posta le vamos a denunciar”, así nos hacen asustar. Entonces ahora cualquier cosita se siente mal, en una ya corremos a la posta y así.

Fiorella: ¿Y qué opina? ¿Cuál le parece mejor?

Marcelina: La atención es buena a veces el método natural no es igual, no sabemos. Claro hay momentos en qué te hace bien y hay momentos en que no te hace nada. Mejor es en la posta. Ahí te analizan qué es lo que tienes. Lo que no pueden acá ya te mandan al Hospital de Tingo María.

V. Percepción de derechos y deberes en el Programa

Fiorella: En el modo como lo percibe, ¿Para qué es importante cumplir con las corresponsabilidades del Programa Juntos?

Marcelina: Mas que todo me ayuda en la educación de mis hijos. Es un apoyo, claro al 100% no alcanza, siempre nos ayuda.

Fiorella: ¿Es una ayuda, no dependen de ese dinero?

Marcelina: No, no nos da, como tengo cuatro hijos.

Fiorella: ¿Y el bono dan por hijo?

Marcelina: No es por hogar, 200 soles.

Fiorella: Y eso que sus hijos tengan DNI, que vayan al colegio y estudien, que se atiendan en el centro de salud, ¿siente que es su derecho que les debe dar el estado o lo ve como una carga por los gastos que genera?

Marcelina: Sí, para mí es un bien, para uno mismo, para estar sanos, en su salud. Antes no había eso. Entonces estaba en nuestra casa enfermos, no salíamos mucho a la posta ni al hospital, a veces muriéndonos en nuestra casa. Pero ahora ya no, hasta las autoridades, los tenientes ya nos ponen promotor, si ves mal ya tienes que llevarlo. Obligados a la posta.

VI. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: Y en el tiempo que viene participando, ¿Cuántos gestores han conocido?

Marcelina: 5 gestores ya.

Fiorella: Y cuando conversa con los gestores locales, y tiene consultas, ¿siente que con libertad puede compartirlas?

Marcelina: Sí, sí le preguntamos y nos dan explicaciones.

Fiorella: Y de los 5, ¿Hubo ocasiones en las que coordinó personalmente con ellos, viendo una consulta que tenía?

Marcelina: Sí, algunos, otros no. Había uno que conversaba, rápido hablaba y no le entendías. Hay una que nos gritaba y se renegaba. “¡Ay, ustedes no saben por qué se han suspendido!”, se molestaba. En cambio ella no [la actual coordinadora de distrito], ella te explica bien. Mas antes también otro había, me olvide su nombre de ese promotor, bien bueno era.

Yo le decía “¿cómo voy a hacer esto, no he entendido?”, “¿hay qué cosa no entiendes?”. Como antes era tímida, ya de miedo, calladita me iba. Ya me daba miedo preguntar, ya no preguntaba más. Ahora más bien si alguien me grita, yo también le paro. Es que ya he aprendido más, los derechos, nadie nos puede humillar ni gritar.

Fiorella: ¿Eso le han dicho en dónde? ¿En Juntos?

Marcelina: En Juntos. Como mi esposo es autoridad, teniente, a veces yo me voy a reuniones, siempre participo en cualquier reunión, ahí más un poco aprendo. Antes no, yo no participaba en reuniones.

Prácticamente en mi casa estaba, como era señorita, y cuando llegue a ser madre de familia, a los 29 o 30 años, ahí recién he participado en reuniones. Así en reuniones no participaba, mi papá no quería. Y ahí recién he aprendido qué era una reunión, hablado, opinar. Antes yo no hablaba, temblaba de miedo, no podía. Por eso a mis hijos, importante es participar en la reunión, ahí botas tu timidez. Si no eres tímida, hay qué voy a hablar y estás asustada. Y de ahí ya aprendes. Ya sabes reclamar tus derechos, sabes hacer respetar, mejor dicho.

Fiorella: ¿Han hecho reuniones con el gestor local en su caserío? ¿Ha participado?

Marcelina: Sí

Fiorella: ¿Algunas veces han hecho con ellas reuniones?

Marcelina: Si ya hemos tenido reuniones, hace dos meses.

Fiorella: ¿Y qué temas conversan en las reuniones?

Marcelina: Ahí nos dan a conocer para reevaluación, algunos les falta arreglar sus documentos. Así como ahorita, están arreglando.

Fiorella: ¿Documentos como qué?

Marcelina: A veces las mamás, por ejemplo, no sale en qué colegio de qué caserío está el niño, no sabe. Entonces hace llamar a la misma mamá del niño, entonces con DNI buscan el apellido y nombre, entonces tal colegio, tal pronoei está. Ahí recién queda informada y normal. Si no se arregla eso viene la suspensión.

A veces ellos no están bien enterados, cuándo ya te vienen a preguntar, ahí recién ellos para que actualizan te hacen llamar.

Fiorella: ¿Y ese tipo de actualizaciones es constante?

Marcelina: No, constante no. Esa vez cuando hay faltas, falta arreglar sus papeles.

Fiorella: ¿Y cómo se enteró que ha citado a varias?

Marcelina: Ella misma nos llama al celular, cada líder le damos el número de celular, de cada caserío.

Fiorella: ¿Otros temas trataban ahí?

Marcelina: De Juntos. Primerito era nuestras reglas: tener cocina mejorada, nuestro biohuerto, y tener nuestra letrina y servicio higiénico. Tener eso. Criar nuestros animalitos. Tomar agua hervida o clorada. Encima hacer educar a tus hijos, si no tienen DNI, sacar su DNI.

Fiorella: ¿Era obligatorio tener biohuerto, cocina mejorada...?

Marcelina: Sí. Si tú eres beneficiaria de Juntos, muchos no podíamos hacer nuestras casas. Vivíamos con el papá y mamá. Si tú ya tienes tu pareja, aparte ya tienes que hacer tu chocita y vivir aparte. Tener tu cocina mejorada, tu biohuerto, tu baño. Esas eran las reglas.

Fiorella: ¿Eso quién les decía?

Marcelina: La gestora

Fiorella: Por ejemplo, si uno no cumplía con eso, no podía ¿qué pasaba?

Marcelina: Te suspendían. A mí de esa parte no me han suspendido.

Fiorella: ¿Pero ha habido persona que no han hecho su biohuerto, su cocina mejorada y les han suspendido?

Marcelina: Sí algunos, pero a todos no. Ya cuando le dices, al toque han empezado a hacer todos.

Fiorella: ¿Todo lo que decían hacían?

Marcelina: Ajá. Entonces no hay de qué suspender.

Fiorella: Eso decía que era más antes, la cocina mejorada, biohuerto, ¿y ahora qué les dicen?

Marcelina: Ahora nos ha hecho recordar.

Fiorella: ¿Quién esta gestora?

Marcelina: Sí, ella. Nos ha dicho en el mes de diciembre [2014] hemos tenido reunión. Tienen que nuevamente hacer sus biohuertos, sus letrinas, su cocina mejorada, su agua hervida. Tienen que mantener siempre, como anteriormente.

Fiorella: ¿Y si no lo hacen, qué cree que pase?

Marcelina: No sé, nos suspenderá será [risas]. Así nos dicen a la reunión de mamás cómo líderes deben informar así.

En verano es bonito para hacer biohuerto, en cambio en invierno, mucho llueve, yo he sembrado pepinillo, tomate, mucha agua han echado y se ha apachurrado.

Fiorella: ¿El biohuerto y la cocina mejorada lo hace usted o también le ayuda su esposo?

Marcelina: Yo misma hago eso. La mamá es más en la casa. Es su responsabilidad mandar al colegio a los hijos, alistarle.

Fiorella: ¿Y usted siente que los gestores o promotores le motivan su compromiso para que siempre cumpla sus responsabilidades? ¿Siente eso?

Marcelina: Claro ellos nos motivan, y uno mismo tiene que ser su responsabilidad.

Fiorella: ¿Y se ha realizado actividades para que las madres se identifiquen con su caserío, distrito, acá con la zona?

Marcelina: Sí, por ejemplo cuando hay aniversario de Palmas, cada caserío mandamos a hacer nuestra banderola, salimos a desfilas y participar.

Fiorella: ¿Y esa banderola todas ponen de su bolsillo?

Marcelina: Ajá, todas las mamás de Juntos, colaboramos con S/.0.50 o S/.1.00, mandamos a estampar y con eso presentamos.

Fiorella: ¿Y eso lo hacen como una forma de colaboración o por temor a que les suspendan?

Marcelina: No por identificarnos que estamos saliendo del caserío, que nos estamos beneficiando de Juntos.

Fiorella: Por ejemplo esta promotora esta como 2 años, ¿siente que le genera confianza para hacer sus preguntas, consultas?

Marcelina: Sí

Fiorella: ¿Y los anteriores?

Marcelina: Solo uno. De los cinco uno. Había una que era renegona, no podías bien conversar. Había varones también que eran humildes, te hablaban y hacían entender, igual que ella te explica bien.

VII. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: ¿Su esposo es el líder de Juntos?

Marcelina: Sí

Fiorella: ¿Su esposo es titular de Juntos? ¿Él recibe el dinero?

Marcelina: No es titular, yo lo recibo.

Fiorella: ¿Por qué su esposo es el líder de Juntos?

Marcelina: Porque lo han elegido, es mi esposo, y como es Teniente Gobernador, más sabe andar, hablar, por eso le han elegido.

Fiorella: ¿Pueden elegir a un líder de Juntos que no necesariamente sea el titular puede ser otra persona? ¿En este caso su esposo?

Marcelina: Sí también, que tenga voluntad de trabajar.

Fiorella: En este caso a su esposo ¿cómo lo eligieron?

Marcelina: Las madres lo eligieron, como teníamos nuestra reunión, y ahí la promotora dijo para elegir a un líder de caserío.

Fiorella: ¿La promotora participa en la reunión de la elección del líder?

Marcelina: Sí, en la primera vez si ha participado, luego sucesivamente uno mismo ya. Si se cambia uno mismo ya elegimos a otro. Y si ese no quiere elegimos a otro. Entre mismos usuarios ya.

Elegimos al líder para que le ayude a trabajar más rápido a ella.

Fiorella: Por el tiempo sobre todo...

Marcelina: Si como ella es de Huánuco, cualquier cosa nos llama a reunión.

Fiorella: Y cuando daban el nombre de su esposo no decían no es un hombre debe ser una mujer o normal decían.

Marcelina: Normal

Fiorella: ¿Cualquiera puede ser líder? ¿O necesariamente una mamá?

Marcelina: Sí también dependiendo de la mamá, si quiere también. Mayormente a él me mandan como es teniendo autoridad, él más conocimiento tiene.

Fiorella: Y de lo que usted ha visto ¿Qué tareas hace un líder de Juntos?

Marcelina: Ir cuando le llaman a la reunión, convocar a ciertas madres, a veces hay suspendidos, avisarles, llevarles. En la reunión nos explican qué debemos hacer, para qué es Juntos, o qué va a ver. En la reunión ya le explicamos.

Fiorella: ¿Entonces les mantiene informadas del programa?

Marcelina: Sí, así es.

Fiorella: ¿Y el líder avisa a todos?

Marcelina: Sí ya avisamos, nos dan los nombres.

Fiorella: ¿Usted avisa mayormente a las mamás?

Marcelina: Sí

VIII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Y esas veces que le han atrasado es porque le han suspendido?

Marcelina: Sí una vez me han suspendido del anteaño pasado.

Fiorella: ¿Y en estos últimos años?

Marcelina: No

Fiorella: ¿Y esa vez que le han suspendido usted cree que fue justificado?

Marcelina: No, injustamente me han suspendido.

Fiorella: ¿Por qué?

Marcelina: Me han dicho que yo no le hecho estudiar a mi hijo, ni su posta. Yo aunque sea tarde pero voy. Yo le traigo a sus controles, ni un día le hago fallar. Y así pues. Esa vez estaba otra promotora, ella no era. Por eso mi esposo le había reclamado a ella, cómo vas a hacer eso. “Sí me he confundido, era comprensión”. Y eso nos ha ocurrido en el mes de febrero, donde más necesitamos para los útiles de los niños, y ahí salimos suspendidos.

A mi injustamente me han suspendido, decían que se habían confundido, a veces hay nombres iguales, dice se había confundido con otra señora. Esa vez nos había suspendido a varios de ese lugar.

“En marzo vas a cobrar” ya no, ya no cobré. En mayo cobré lo que era de mayo ya.

Fiorella: ¿Y no hay opción a arreglar, para que el siguiente mes cobren pero de 4 meses?

Marcelina: No ya no. Bueno así nos han dicho en febrero era el cobro, ¡en marzo vas a cobrar!, uno estaba alegre, ¡marzo, marzo!, y así cuando voy a cobrar, no, no. Así se quedó ya no hemos cobrado. Porque era meses de abril y mayo, y ahí recién hemos cobrado,

Fiorella: ¿Se pude decir que le han brindado mala información?

Marcelina: Ajá, mala información

Fiorella: Le emocionan, y después le dicen que no.

Marcelina: Así prácticamente.

Fiorella: ¿Y a usted no más o a varias?

Marcelina: A varias. Hemos sido algo de 8 madres que hemos salido.

Fiorella: ¿Y usted no le fue a reclamar?

Marcelina: Sí le dije, pero como mi esposo es el líder, él es el que más habla, él le ha reclamado.

Fiorella: Y en cuanto a las suspendidas ¿cómo lo manejan la situación?

Marcelina: Viéndole porque a veces hay una confusión, puede ser que tal mamá no ha llevado a tiempo a su control. Por ejemplo hoy día y lo lleva de aquí a una semana. A veces eso le verifican, puede ser hoy día es su control y mañana justo puede venir, a veces en eso se confunden, el sistema no sé. Y de un momento a otro sale suspendida.

A veces uno no hace estudiar a sus hijos chiquitos todavía, pero de 3 añitos ya es obligado estudiar.

Fiorella: ¿A veces el sistema por si solo se confunde?

Marcelina: A veces así pasa, pero a veces, uno mismo como mamá no somos puntuales con los controles. A veces no le hacemos estudiar. Porque nos dicen bien claro, tres veces al mes que hacemos faltar al colegio, nos suspenden. Tiene sus requisitos.

IX. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: ¿Esas veces que ha habido su suspensión siente que ha podido reclamar a alguien con libertad, o quejarse?

Marcelina: No veía solo con la misma promotora he conversado.

Fiorella: Y aparte ¿ha ido a otro sitio a quejarse?

Marcelina: Sí a Huánuco en la oficina, me he quedado y la próxima vez he cobrado normal.

Fiorella: Ha ido a quejarse a Huánuco

Marcelina: No

Fiorella: ¿Su esposo?

Marcelina: No

Fiorella: Pero conoce que ahí queda la unidad de Juntos.

Marcelina: Sí ahí y de ahí pasa a Lima.

Fiorella: Y sabe que ahí reciben o no reciben quejas o reclamos

Marcelina: No, no van. Quizás algunos, nosotros no, con ella no más solucionamos, por qué hemos salido suspendidos y yo quiero que me arregles. Entonces ella ve todos los documentos y levanta la suspensión.

Fiorella: ¿Y sale de los cuatro meses?

Marcelina: No ya pierdes, no cobras.

Fiorella: ¿Y qué opina usted de eso?

Marcelina: Entre nosotros decíamos si eso está mal. Pero con ella conversando nos dice, yo trabajo no más, eso hace el jefe de Lima, porque él tiene que ver todo, nosotros no. Y a veces nosotros no tenemos recursos para ir.

Fiorella: Tú decías a veces que ha habido equivocaciones de ellos mismos. Porque en Lima reciben la información que le mandan de acá.

Marcelina: Si pues. Claro ellos con el sistema, lo pasan. Pero ellos nos dicen, como decíamos, a veces de Lima, viene la suspensión. Pero a lo menos, le reclamamos a ella, y lo soluciona.

Fiorella: ¿Usted siente que puede expresar con libertad sus quejas, reclamos en el programa?

Marcelina: Sí claro, si puede, pero nosotros no vamos, con ella no más arreglamos, con la coordinadora de estos caseríos de Mariano Dámaso Beraún.

Fiorella: Y en caso de las suspensiones ¿ella puede intervenir?

Marcelina: Sí ella sí. Ella nos ayuda. Todas nuestras quejas le decimos a ella, y ella interviene por nosotros en Lima. Así no más trabajamos.

Fiorella: ¿Alguna vez ha escuchado de su zona decir que ha querido denunciar al programa Juntos o alguna promotora por algo injustificado, que no le han pagado, o un problema aparte?

Marcelina: No al programa no. Cada vez que le suspenden ellos se resienten, reniegan, pero a veces estás en tu falta que puedes hacer.

X. Balance

Fiorella: Y si usted tuviera la oportunidad de decidir en el Programa Juntos tal vez en Lima, de tomar una decisión, ¿Qué le gustaría que mejore el programa?

Marcelina: Bueno, nosotras decíamos que sería bueno que nos aumente más el bono, 100 soles más. Porque necesitamos, para educación mayormente, más gasto.

Fiorella: ¿Por qué no les alcanza ese dinero?

Marcelina: No pues, es un apoyo.

Fiorella: Y a nivel de la información cómo les brindan a ustedes, para que no se generen suspensiones u equivocaciones en el sistema...

Marcelina: Eso si decíamos no debe haber eso, cuántas veces hemos conversado con ella. Al menos ahora ya estamos trabajando bien. Ya no hay eso mucho. Por eso si tal mamá sale, se acerca a suspensión, entonces hace llamar y nos explica. Busca en el sistema por qué motivo. Y si ese motivo se soluciona, ya no hay suspensión.

Fiorella: ¿Pero no hay opción a cobrar lo que le han suspendido?

Marcelina: Ya no ya. Ese pierdes.

Fiorella: ¿Y en el tiempo que viene participando siente que ha habido un cambio para usted y su familia?

Marcelina: Sí.

Fiorella: ¿Cómo cuál por ejemplo?

Marcelina: Mayormente como dicen, ya más responsabilidad a la educación, salud, porque antes no era así. Si nos daba la gana veníamos a la posta, si no, no. Así éramos antes. Ahora todos durante la chacra, son más civilizados, vamos a la posta. Aunque sea hablando quechua, pero ellos están ahí. Antes no, no ha sido así.

De nosotros, mi mamá ha tenido nueve hijos. Toditos mis hermanos han nacido en la misma casa. Ninguno en hospital y ahí pasa muerte. Pero ahora ya no ya, hemos

cambiado. El mismo gobierno nos dice que no debe haber ninguna enfermedad, no deben morir por enfermedad.

Fiorella: Y ahí usted si tuviera la oportunidad de trabajar para Juntos ¿cómo le gustaría que cambie el programa? Por ejemplo en caso de las suspensiones

Marcelina: Para mí las suspensiones injustamente están mal, no debería ser así. Justamente, normal pues, uno misma como mamá ya sabemos las reglas, cómo debemos trabajar. El niño que está en Juntos debe recibir salud, educarse, estar sano. Una mamá si está gestando también debe controlándose. Y si no estás gestando, planificarse, todito. Mamá e hijo. De un hogar todo. Y si uno de un hogar no está, te suspenden.

Fiorella: ¿Otra regla que hubiera?

Marcelina: Por ejemplo en salud. Por ejemplo en sus controles de los niños, mayormente de 0 a 3 años, es más. Mensual, cada dos meses. Ahí tienes que ser puntual, cumplir eso, cada que la enfermera te cita, mejor dicho. De Lima, le mandan un grande formato, tal niño, tal niño, entonces uno con su carnet, su historia venimos, revisamos, ha cumplido o no ha cumplido, ese día. Del mismo Lima viene, tal día le ha tocado su control, tal mes. Entonces tienes que mirar tu carnet, tiene que estar cumplido, si está falta, ahí la suspensión.

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 4: Nelvi Rojas Primo

Caserío: Juan Santos Atahualpa

Año de ingreso a Juntos: 2005

Edad: 33

Fecha de la entrevista: 7 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Institución Educativa N°32506 Manuel Prado Ugarteche del caserío Bella, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Inicio de grabación

I. Datos Generales

Fiorella: y ¿cuánto tiempo vive allá, cuantos años?

Nelvi: Ya cuanto tiempo viviré, vivo desde los 2 años, ahora tengo 33 años.

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Nelvi: Quechua y castellano

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted? Natural de

Nelvi: Mi padre y madre son de Dos de Mayo, yo también nací en Dos de Mayo, de Huánuco.

Fiorella: ¿Es titular de Juntos? Es decir el dinero que cobra está a su nombre

Nelvi: Mío es.

Fiorella: ¿Y cuando entró a Juntos?

Nelvi: Para inscribirme, será 10 años ya.

Fiorella: Usted ¿Cuántos hijos tiene?

Nelvi: 4

Fiorella: ¿Y de los que se benefician con Juntos cuántos son?

Nelvi: Eran 4, pero ahora le he sacado, ya estudian secundaria, se han ido ya, como ya están grandes, queda uno.

Fiorella: ¿Qué edad tienen sus hijos?

Nelvi: 4 la que están en juntos.

Fiorella: ¿Y los que estaban en Juntos?

Nelvi: Tienen 18, 16, 11 años

Fiorella: ¿Ellos ya no reciben Juntos?

Nelvi: No ya no, yo les he sacado. Mucho eran, como venía de lejos, para traerlos a la posta mensual y sus controles, mucho era.

Fiorella: ¿Mucho gasto?

Nelvi: Sí. Es que el otro estudiaba en Tingo, y no querían que vaya a estudiar así, querían en su mismo centro poblado. Pero yo le he sacado para que más o menos mi hijo en ciudad aprende. Estaba estudiando en Tingo, pero ya está grande, ya acabó.

El otro tiene su bebé, y el otro sigue estudiando en caserío le he hecho regresar porque son dos chicos, les he hecho regresar.

Fiorella: ¿Y sus hijos tienen DNI?

Nelvi: Sí

Fiorella: ¿Y antes de estar en Juntos sus hijos tenían DNI?

Nelvi: No, en Juntos tuve que sacar, obligaban DNI

II. Información del Programa

Fiorella: Y con todo lo que ha pasado y vivido ¿Para usted qué es el Programa Juntos?

Nelvi: Extrema pobreza le ayuda Juntos, pero más antes cuando mi hija estudiaba arriba bien era.

Fiorella: ¿Y usted cobra en el Banco de la Nación de Tingo María?

Nelvi: Sí

Fiorella: ¿Y de su casa cuánto tiempo está?

Nelvi: 1 hora y media o 2 horas llevo en motocar

Fiorella: ¿Y a usted siempre le avisan cuando son las fechas de pago con tiempo?

Nelvi: Cada quince días nos avisan.

Fiorella: ¿Quién le informa cuando son las fechas de pago con tiempo?

Nelvi: Ahí vienen fichas con nombres, quiénes están sancionadas, quién cobra, quien no cobra.

Fiorella: ¿Y esa ficha donde la ve?

Nelvi: Hay un encargado promotor

Fiorella: ¿Y las fechas de pago le avisa su líder?

Nelvi: Si

Fiorella: Como todo programa del estado dura un tiempo ¿Le han dicho hasta cuándo va a ser el programa Juntos?

Nelvi: No

Fiorella: ¿Por qué hasta cuándo va a estar en el programa?

Nelvi: No sé hasta cuándo voy a seguir.

Nelvi: Mi hija tiene hasta los 19 años. Pero antes he sacado a mi hijo, porque si te íbas a estudiar a Lima o lejos, tengo que ser estable, porque así es el Programa Juntos en el caserío.

Fiorella: ¿Aparte usted tiene un trabajo que le genere un ingreso extra para amortiguar los gastos de la casa?

Nelvi: Chacra

Fiorella: ¿Qué cultiva?

Nelvi: café

Fiorella: ¿Entonces sus hijos uno está en Lima, en Tingo y uno tienen su bebé?

Nelvi: Los hijos de mí, uno está en Lima, uno está en Tingo y en chacra 2.

III.Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: En qué lugares estudian sus hijos

Nelvi: En el mismo Santos Atahualpa, PRONOEI

Fiorella: ¿Y la mayorcita?

Nelvi: Mayormente le estaba llevando a chacra, como sus hermanitos se han ido lejos, le hecho regresar a chacra.

Fiorella: ¿En el mismo colegio?

Nelvi: Juan Santos Atahualpa,

Fiorella: ¿Y siempre han ido sus hijos a clases o ha habido veces en qué no han ido?

Nelvi: Sí mi hijo no le hago fallar.

Por esto esta vez no sé porque me han sancionado. Según lo que me han dicho, es que no estabas en mayo cuando estuvo evaluando, cuando empezó las clases he traído a mi hijo yo.

Fiorella: ¿Usted señora terminó sus estudios?

Nelvi: No, he estudios hasta 4to grado de primaria

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿A qué posta lleva a sus hijos a atenderse? ¿A Bella?

Nelvi: Sí, en Bella.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le hace de su casa hasta Bella?

Nelvi: Una hora y media con carro o moto. Caminando es 3 horas.

Fiorella: ¿Cada qué tiempo lleva a su hija?

Nelvi: Cada año me han dicho ahora, a partir de los 4 años. Ahora ya cumplí con todo.

Fiorella: ¿Antes cuando no estaba en Juntos, llevaba a sus hijos a la posta?

Nelvi: Siempre he llevado a su control, cuando me citaba la enfermera, puntual.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, usted ¿Cuántos promotores o gestores locales ha conocido?

Nelvi: Primero era 2 varones, con ella conozco 3.

Fiorella: Y con ellos, ¿Ha podido coordinar, consultar algo?

Nelvi: Con el primer varón, bueno era. Con el otro no, no tanto conversé

Fiorella: ¿Y con el coordinador han hecho reuniones? ¿Qué temas tratan en sus reuniones?

Nelvi: Sí, nos decía para llevar el peso y talla al día del hijo, controles al día, educación, salud. Y según eso para su baño, cocina mejorada, así obligaban eso.

Fiorella: ¿Y en caso que no pusieran el baño y cocina qué pasaba?

Nelvi: Nos decían que nos van a cortar de Juntos.

Fiorella: ¿Aun así cumplieran en mandar a estudiar y los controles a sus hijos?

Nelvi: Si.

Fiorella: ¿Y qué cree usted, por qué lo manejan así?

Nelvi: Para nosotros mismos, bien para quedar. Para no, a veces no hay baño, donde pues, a veces uno los malogra. Por eso todo es cocina mejorada nos piden.

Fiorella: ¿Y le ha generado confianza los promotores a usted para hacer sus consultas?

Nelvi: Sí

Fiorella: ¿Todos? ¿O algunos de los que conoció?

Nelvi: Con 2.

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: En el tiempo que participa ¿cuántas líderes hubo en el caserío?

Nelvi: No me acuerdo. Haber era Sra. Ignatia, Máximo, yo, Máximo. Son cinco ya, ya cambiaron.

Fiorella: Y al líder ¿cómo lo eligen?

Nelvi: Ya depende de su forma en cómo trabaja, trabaja bien o no, cuando no nos avisaba qué días son las reuniones.

Fiorella: ¿Y en sus reuniones estaban los encargados de Juntos?

Nelvi: Lo que hemos elegido, un encargado ha venido.

Fiorella: ¿Y qué tareas hace la líder?

Nelvi: Nos comunicaba lo que le daba charlas Juntos como se puede. Antes nos exigían de las cocinas mejoradas, biohuertos, baño para hacer, eso.

Fiorella: ¿Y ahora el líder que está es hombre o mujer?

Nelvi: Mujer

Fiorella: ¿Ha habido hombres que han sido líderes de Juntos?

Nelvi: Un hombre

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Nelvi: Pero ahora le he sacado así le sacado a mi hija para que estudie en provincia, y paran sancionando. Ahora también estoy sancionada, no sé por qué. No estaba puntual en su jardín de mi hijo, estoy 4 meses sancionada.

Fiorella: ¿Y por qué le han sancionado?

Nelvi: Abril lo que, no sé qué mes, pero faltaba, no estaba mi hija en mismo chacra, y yo como estaba en Tingo, no la he llevado.

Fiorella: ¿Y qué le han dicho? ¿Van a solucionarlo o queda así?

Nelvi: Va a evaluar, va a ver cómo está. Si está estudiando o no ahí. Pero si está matriculada en todo.

Fiorella: ¿Y quién le ha informado eso?

Nelvi: La gestora

VIII. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: Y ¿ha visto casos en qué gente que ha tenido quejas o reclamos por cosas que han salido mal o equivocadas?

Nelvi: Sí, cuando es mal cuando le sancionan, preguntan por qué, de qué.

Fiorella: ¿Y ha visto gente que ha querido denunciar al gestor local o alguien del Programa Juntos por algo que ha habido mal?

Nelvi: Así legal, no.

Fiorella: ¿Y siente que en el programa puede brindar su queja u opinión normal?

Nelvi: Cuando no estoy sancionada, no le pregunto nada

IX. Balance

Fiorella: Y a modo de balance, en el tiempo que ha venido participando, ¿siente que todo está bien el programa? ¿O hay cosas que deberían arreglarse?

Nelvi: Yo quiero algo que mejore

Fiorella: ¿En qué cree que debe mejorar?

Nelvi: Debe ser leal. Ahora me dicen que mi hija no está puntual en sus clases, pero yo puntual le he llevado. Desde que ha empezado. No se sabe de qué, a veces el sistema.

Fiorella: Y a modo de balance, ¿siente que ha cambiado en su casa o en su caserío?

Nelvi: No, no le entiendo muy bien.

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 5: Isabel Ponce Carbajal

Caserío: Inti

Año de ingreso a Juntos: 2007

Edad: 52

Fecha de la entrevista: 7 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Caserío Bella, I.E. 32506 Manuel Prado Ugarteche, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: ¿En qué caserío vives?

Isabel: Inti

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vive en el caserío?

Isabel: Desde el año 2000

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted?

Isabel: Pachitea, Huánuco.

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Isabel: Castellano no más.

Fiorella: ¿Cuántos años tienes?

Isabel: 52

Fiorella: ¿Es titular de Juntos? Es decir el bono bimensual que recibe o cobra está a su nombre

Isabel: Sí

Fiorella: ¿En qué año usted ingresó al programa JUNTOS?

Isabel: Mas o menos 2007

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienes?

Isabel: 4

Fiorella: ¿Y qué edad tiene su hijo que se beneficia con Juntos?

Isabel: Tiene trece años.

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted qué es el Programa Juntos?

Isabel: El Programa Juntos es un apoyo, para poder educar a nuestros hijos. Al menos para mí es una buena ayuda, como mi hijo está estudiando en Tingo María, me sirve para sus pasajes, lonchera, para comprar algunos cuadernos, aunque no es para todo. Pero si me ayuda bastante.

Fiorella: ¿Quién le ha informado del Programa para inscribirse?

Isabel: Para inscribirnos en el programa Juntos, como mi esposo estaba empadronado en la RENIEC, estaba de Las Palmas, mandaron a unas personas y ahí nos encuentran a nosotros, porque nos inscriben

Fiorella: En el programa le han dicho lo que debe de hacer para recibir su bono monetario

Isabel: De nosotros, la responsabilidad es educación, salud, nutrición e identidad.

Fiorella: ¿Por qué cree que le dan el incentivo monetario?

Isabel: Es una ayuda para poder educar mejor a nuestros hijos, para que salga adelante y no se quede como nosotros.

Fiorella: ¿Y ese dinero le dan cada dos meses?

Isabel: Sí cada dos meses.

Fiorella: ¿Siente que el dinero que le dan es una ayuda indispensable o un ingreso extra?

Isabel: Esa ayuda es, cada vez que cobro, voy comprando su caja de leche, su vitamina, ya lo que me sobra es para su pasaje que va a estudiar.

Fiorella: ¿Le informan a usted, sea los gestores locales o líderes, a tiempo las fechas de pago?

Isabel: Sí nos avisan, pero no nos pagan fecha exacta, varían. Anteriormente si era exacto, por decir si cobrábamos de abril y mayo, más o menos a 15 o 20 de mayo cobrábamos de abril y mayo. EN cambio ahora cobramos a mediados de junio de los meses anteriores.

Fiorella: ¿Usted cobra en el Banco de Tingo María?

Isabel: Sí

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar allá?

Isabel: Será 30 a 40 minutos con carro o bajaj vamos.

III.Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: ¿dónde estudia su hijo?

Isabel: En Tingo María, en Ramón Castilla.

Fiorella: ¿Cuánto le toma en llegar al colegio? ¿Igual que al Banco?

Isabel: Igual. Si no que el problema es que se hace tarde un poco, no es a menudo, de vez en cuando, pero a veces no hay el carro permanente.

Fiorella: ¿Alguna vez ha faltado al colegio?

Isabel: Una vez, pues ha llegado tarde y ya no le dejaron entrar.

Fiorella: Y cuando no estaba en Juntos ¿igual les mandaba al colegio a estudiar?

Isabel: Sí, al menos he acostumbrado a mis hijos a no faltar. Nunca les hago faltar. Por eso en los colegios, al director le digo, si mi hijo ha faltado es que tengo yo que venir a pedir permiso o darle una llamada. Mientras yo no digo nada, él no tiene porqué faltar.

Fiorella: ¿Usted señora terminó sus estudios?

Isabel: No. Ahí yo tengo un problema porque yo mi primaria estudié en Lima como una niña encargada, he estudiado sin ningún documento. Y ahora cuando yo quiero solicitar mi certificado, yo no tengo ni certificado. Hace cuenta que soy analfabeta. Sí estudié primaria.

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿El programa JUNTOS le pide llevar a sus hijos a una posta o centro de salud para que les realicen sus controles de salud? ¿A dónde lo lleva?

Isabel: A la posta de Bella

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le hace de su casa al puesto de Salud?

Isabel: 10 a 15 minutos

Fiorella: ¿Y cuando su hijo no estaba en Juntos lo llevaba igual a la posta? ¿O solo cuando se enfermaba?

Isabel: Para chequeo, o enfermo, yo siempre le llevaba.

Fiorella: ¿Y por qué cree que es importante cumplir con las responsabilidades dadas por Juntos?

Isabel: Esa es una responsabilidad como padre, para que nuestro hijo crezca sano, que no sean enfermos, si no le llevas a la posta puede tener una enfermedad.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, ¿Cuántos gestores locales ha conocido?

Isabel: Varios, será 5

Fiorella: ¿De esos 5 tuvo la oportunidad de poder tratar o consultar algo?

Isabel: Sí

Fiorella: ¿Y cómo le trataron?

Isabel: Bien, al menos a mí me han atendido bien, gracias a Dios. Porque cada vez que voy, no pide con prepotencia tampoco, pido a modo de por favor.

Fiorella: ¿Hubo reuniones con el promotor? ¿Qué temas trataron?

Isabel: Sí, siempre tenemos reuniones. El líder nos avisa lo que acuerdan en Palmas con los demás

Fiorella: ¿Y cómo ha sido la forma de tratarle de los gestores en las reuniones que usted ha participado?

Isabel: Sí nos trata amablemente, no nos han tratado mal.

Fiorella: ¿Y ha tenido la oportunidad en esas reuniones de decir sus ideas, poder opinar?

Isabel: Sí cuando hay que decir algo, bueno me levanto y digo.

Fiorella: ¿Los gestores locales les motivan a cumplir sus responsabilidades?

Isabel: Sí

Fiorella: ¿Y han hecho actividades para que identifiquen como caserío?

Isabel: Cuando salimos a desfiles, tenemos nuestra banderola del caserío Inti.

Fiorella: ¿Y la actual gestora le genera confianza para poder trabajar?

Isabel: Sí.

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: En el tiempo que participa ¿en su caserío quién es la líder de Juntos?

Isabel: La señora Zulema

Fiorella: Y en su caserío, ¿cuántos líderes de Juntos hubo?

Isabel: Si ya hubo varios, 10 líderes.

Fiorella: ¿Y por qué tantos líderes?

Isabel: Sucede que a veces ya no vivían ahí, algunos querían cambiarse, ha cumplido su tiempo y se cambia.

Fiorella: ¿Ustedes cómo eligen a las líderes de su caserío?

Isabel: Por votación

Fiorella: ¿En esa reunión de elección participa alguien de Juntos?

Isabel: A veces, a veces entre nosotros.

Fiorella: ¿Y cuánto tiempo tendrá la líder actual?

Isabel: Recién 2 meses

Fiorella: ¿Y qué tareas hace el líder?

Isabel: Va a reuniones cuando le llama la coordinadora, nos comunica a nosotros lo que debe de hacer.

Fiorella: ¿Qué les dice que deben de hacer?

Isabel: Lo que acuerdan en Las Palmas

Fiorella: ¿Entonces les mantiene informadas de lo que deben de hacer?

Isabel: Sí

Fiorella: ¿Cómo hace, le llama por teléfono, le pasa la voz?

Isabel: Cuando no es tanto de importancia, no nos llama a reunión. Pero cuando si es de importancia, cualquier día.

Fiorella: ¿Cómo siente que le trata su líder?

Isabel: Bueno a mi hasta ahorita me tratan bien. Al menos de lo que decía vamos a hacer así, me obedecía. O hay veces le decía que me informas lo que digan, me informaba.

Fiorella: Digamos ¿siempre le informaban? ¿O ha pasado veces que se enteró de algo que ya había pasado?

Isabel: Si me informan.

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Le han suspendido a usted alguna vez?

Isabel: No

Fiorella: ¿Y ha visto quejas, reclamos por una confusión?

Isabel: A los que han sido suspendidos, reclaman.

Fiorella: ¿Y a qué se deben esos casos?

Isabel: Por salud y educación

Fiorella: ¿Y a quién le comentaban sus quejas o reclamos?

Isabel: A la coordinadora

Fiorella: ¿Y las atendía?

Isabel: Sí

Fiorella: ¿Cuándo ha habido suspensiones, cómo han considerado el rol del líder o la gestora?

Isabel: Eso entre ellos, lo manejan, me parece que hacen otro documento, y absuelven la suspensión.

VIII. Diálogo y Comunicación

Fiorella: Alguien del Programa le ha informado que usted puede expresar su queja o reclamo con libertad

Isabel: Sí, a veces viene mucha gente, entonces esperamos ya afuera y le decimos y explicamos porque.

IX. Balance

Fiorella: Y a modo de balance, en el tiempo que ha venido participando, ¿en qué debe mejorar siente que todo está bien el programa? ¿O hay cosas que deberían arreglarse?

Isabel: Lo único que quiero que me ayuden a mi hijo hasta que sea profesional, pues esta vez no tenemos suficiente para enseñarle, para darle esa educación que quiere.

Fiorella: ¿Y le han comentado hasta qué edad debe tener su hijo para estar en el Programa?

Isabel: Hasta los 18 años

Fiorella: ¿Y ha generado un cambio para usted, su familia y el caserío?

Isabel: Bueno si, porque cuando no había Juntos no podíamos mandar a nuestros hijos lejos a estudiar, ahora que hay Juntos al menos nos ayuda con el pasaje, con cuadernos, aunque no todo pero para un jarabe.

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 6: Marisol Rosa Salas Yausin

Caserío: Inti Alto

Año de ingreso a Juntos: 2007

Edad: 33 años

Fecha de la entrevista: 7 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Institución Educativa N°32506 Manuel Prado Ugarteche del caserío Bella, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: ¿Es titular de Juntos?

Marisol: Mi esposo

Fiorella: ¿De qué caserío viene?

Marisol: Inti Alto, en el pueblito yo estoy.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vive allá?

Marisol: Mi esposo ahí tiempo vive, yo estoy desde agosto o setiembre del 2007.

Fiorella: ¿Y usted por qué no es titular? ¿No tiene DNI?

Marisol: Yo tengo mi DNI todo, y me han dicho que para titular difícil es, demora. Sale de acá a 4 meses. Otros dicen rápido. Yo quisiera.

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienes?

Marisol: 2 hijos.

Fiorella: ¿Y qué edades tienen sus hijos que son beneficiados con Juntos?

Marisol: 5 y 3 años

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted?

Marisol: Villa Rica, Chanchamayo

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Marisol: Castellano nomás

Fiorella: ¿En qué año usted ingresó al programa JUNTOS?

Marisol: Mi esposo es antiguo. Será desde que apareció Juntos. Cuando me alejé de mi mamá. A un tiempo apareció, 2001 creo empezó la inscripción, cuando vine ya supe que estaban cobrando Juntos. En el año 2007 me enteré que estaba Juntos ya.

Fiorella: ¿Cuántos años tiene usted?

Marisol: 33 años

Fiorella: ¿Sus hijos beneficiados con JUNTOS tienen su DNI?

Marisol: Sí

Fiorella: Y antes de estar en Juntos, ¿tenían DNI?

Marisol: Sí

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted qué es el Programa Juntos?

Marisol: Para mí, Juntos es, es lo de extrema pobreza, a veces no tenemos, estamos en un tiempo de escasez. A veces tenemos una necesidad, no tenemos de donde vivir, para mantener a los hijos, la educación. Para poder en algo que no tenemos. Es un apoyo a los niños, especialmente por ello. Comprar un poco de víveres por ellos, su ropa, o los útiles. Tanto sacrificio a veces no alcanza, para los niños los ponemos, Juntos es para eso.

A veces otros, le hacen le invierten, compran su carro, su refri, no es eso. Juntos es para los niños, es un apoyo.

Fiorella: ¿Y cómo se informó del Programa Juntos?

Marisol: Nos hemos entrado por mi esposo, es el apoyo que ha venido. Algunos dicen que del estado el apoyo ha venido, lo que digo también digo de eso.

Fiorella: ¿Y usted de donde cree que viene?

Marisol: Del estado digo de eso.

Fiorella: ¿El dinero viene de allá o de otro lado?

Marisol: Del estado, del gobierno, de Ollanta.

Fiorella: ¿A usted le han dicho hasta cuándo va a estar Juntos apoyándola? Usted sabe que los programas de ayuda del estado siempre son por un tiempo, de ahí para que la gente siga adelante.

Marisol: Según me han hecho enterar por ahí, que el Juntos hasta este año no más. Yo digo que tengo que tratar tomar ahorro ya a esa plata por mis hijos. Si yo ahorro, ahorro por mis hijos. Qué tal si hasta este año es el “Juntos”, el cambio de gobierno, nos corta. Nos pueden cortar en cualquier momento el “Juntos”. Yo no confío.

Por eso trato de plantar en mi chacra mi cacao, mi esposo está luchando en esa parte. Nos hemos quedado atrás, no tenemos ningún producto, por eso estamos ahorrando el dinero de Juntos. Es la bendición de Dios que nos da, es una bendición para mí.

Fiorella: ¿Y a usted le avisan las fechas de pago con tiempo?

Marisol: Eso sí.

Fiorella: ¿Quién le avisa?

Marisol: El líder avisa. El líder le avisa a un vecino que está subiendo para Inti Alto y ya estamos prevenida.

Fiorella: ¿Usted cobra en el Banco de la Nación?

Marisol: Sí, el Banco de Tingo, el único.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar de su casa allá?

Marisol: 1 hora

Fiorella: ¿Caminando o con moto?

Marisol: Con carro o bajaj.

III. Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: Y sus hijos ¿dónde estudian?

Marisol: Inti Alto

Fiorella: ¿Eso es en PRONOI?

Marisol: Sí inicial. Los dos van. El otro va por apoyo.

Fiorella: ¿Y sus hijos siempre van al pronoei o han faltado?

Marisol: Yo les mando parejito a mis hijos

Fiorella: ¿Usted señora terminó sus estudios?

Elvira: Me quedé quinto de primaria

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿El programa JUNTOS le pide llevar a sus hijos a una posta o centro de salud? ¿A dónde lo lleva?

Marisol: A la posta de Bella.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le hace de su casa a Bella?

Marisol: 30 minutos de camino

Fiorella: ¿En moto?

Marisol: Será 15 minutos

Fiorella: ¿Cada qué tiempo le lleva a sus controles?

Marisol: Lo que indican sus controles la enfermera, puntual los llevo, no le hago ni pasar.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, ¿Cuántos gestores locales ha conocido?

Marisol: Antes era un señor, ahora está Janeth. Si nos visitan cada mes.

Fiorella: ¿Y han tenido reunión con los gestores locales de Juntos?

Marisol: Nos estaban diciendo, le hemos estado esperando pero no ha venido.

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: En el tiempo que participa ¿cuánto tiempo tiene su líder en el caserío?

Marisol: Este año la han elegido, un año y medio.

Fiorella: ¿Ustedes hacen reuniones con ella?

Marisol: Si su obligación es que nos avise para hacer tal día reunión, para colaborar en sus pasajes para ellos. Colaborar así cada una dar a nuestro líder nuestra contribución para que ellos cumplan y gestionen

Fiorella: ¿Y qué tareas hace la líder?

Marisol: Tiene que hacer gestión, reunión.

Fiorella: ¿Y tienen reunión? ¿Qué les dice?

Marisol: Si cuando nos avisa sí. Nos dice para poder hacer algo, una actividad, pollada, para poder tomar acuerdos.

Fiorella: Y en esas reuniones ¿Cómo es la forma de tratar de la líder?

Marisol: Bien, pero casi no hacemos reunión con ella, mi vecina la líder nombrada, no casi. Vamos a tomar otro a cargo, que sea más cumplido, por ahora no más está.

Fiorella: ¿Es decir no les avisa a tiempo? ¿Hubo algo le citaron y usted no supo?

Marisol: Claro

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Le han suspendido a usted?

Marisol: Una vez hemos estado suspendida de Juntos, cuatro meses.

Fiorella: ¿Y a qué se debió?

Marisol: Por falta de unos documentos, sobre la hija de mi esposo, estaba saliendo a su nombre y no debería salir. Pero ahora ya no ya.

Fiorella: ¿En qué año fue?

Marisol: 2014

Fiorella: ¿Y le ayudaron a solucionar?

Marisol: Si lo solucionaron

VIII. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: ¿Alguna vez ha tenido alguna queja o reclamo sobre el programa? ¿Y no supo a dónde acudir?

Marisol: O sea cuando hay problemas, sí.

Fiorella: ¿A quién acude?

Marisol: O sea lógicamente cuando hay problema de Juntos, al líder. Con nuestros documentos los soluciona.

IX. Balance

Fiorella: Y a modo de balance, en el tiempo que ha venido participando, ¿siente que todo está bien el programa? ¿O hay cosas que deberían arreglarse?

Marisol: Debería tener un apoyo algún local de Juntos para poder hacer nuestras reuniones.

Fiorella: ¿Y ha generado un cambio para usted, su familia y el caserío?

Marisol: Si en la educación de los hijos.

Entrevista a Usuaria del Programa Juntos N° 7: Alicia Diego Trinidad

Caserío: Bejucal

Año de ingreso a Juntos: 2007

Edad: 39

Fecha de la entrevista: 11 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Caserío Bejucal, local comunal, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vive en el caserío?

Alicia: 18 años

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted?

Alicia: Panao, Pachitea, Huánuco

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Alicia: Sí, quechua

Fiorella: ¿Cuántos años tienes?

Alicia: 39 años

Fiorella: ¿Es titular de Juntos? Es decir el bono bimensual que recibe o cobra está a su nombre

Alicia: Sí

Fiorella: ¿En qué año usted ingresó al programa JUNTOS?

Alicia: 2007

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienes?

Alicia: 2

Fiorella: ¿Y qué edades tienen sus hijos que se benefician con Juntos?

Alicia: 14 y 11 años

Fiorella: ¿Sus hijos beneficiados con JUNTOS tienen su DNI?

Alicia: Sí

Fiorella: ¿Tenían antes de estar en Juntos?

Alicia: Sí

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted qué es el Programa Juntos?

Alicia: Un apoyo con mis hijos para hacerlos estudiar. En salud y educación

Fiorella: ¿Qué les dice?

Alicia: En alimentación

Fiorella: ¿Y a usted qué le dijeron que debe hacer en el programa?

Alicia: Educación, salud

Fiorella: ¿Cómo se enteró del Programa Juntos?

Alicia: Sí presente mis papeles

Fiorella: ¿Y le dan sus 200 soles cada dos meses?

Alicia. Sí, pero ahora me han suspendido

Fiorella: ¿Su líder le informa las fechas de pago?

Alicia: Sí

Fiorella: ¿Usted cobra en el Banco de la Nación?

Alicia: Sí

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar allá?

Alicia: 3 horas entre ida y vuelta.

Fiorella: ¿Y a usted le han informado hasta qué edad debe tener su hijo para que siga siendo beneficiario de Juntos?

Alicia: Hasta los 19 años no más van a estar

III. Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: ¿dónde estudian sus hijos?

Alicia: Uno estudia aquí y el otro en Tambillo. El que estudia aquí en el colegio de Bejucal tiene 11 años y está en 6to grado. El otro de 14 años está en el I.E Tambillo en 3er grado de secundaria.

Fiorella: ¿En el colegio de Bejucal hay secundaria?

Alicia: Sí hasta segundo año.

Fiorella: ¿Y los profesores que vienen son de Tingo María?

Alicia: Sí

Fiorella: ¿Y los profesores se quedan a dormir aquí?

Alicia: Dos nomás

Fiorella: ¿Cuántos profesores hay?

Alicia: Hay 2 de secundaria y 3 de primaria

Fiorella: ¿Y aparte el PRONOEI?

Alicia: SI uno no más.

Fiorella: ¿Y cuánto tiempo queda el colegio de su casa?

Alicia: a cinco minutos, caminando

Fiorella: ¿Y el otro hijo que estudia en Tambillo?

Alicia: Antes iba en moto al colegio pero era complicado. Ahora tiene un cuarto por allá y le queda más cerca el colegio. Solo los fines de semana, viene aquí.

Fiorella: Y señora ¿antes cuando no estaba en Juntos, enviaba a sus hijos constantemente a estudiar?

Alicia: No, era muy difícil.

Fiorella: ¿Usted señora terminó sus estudios?

Alicia: De primaria, cuarto grado me quedé.

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿El programa JUNTOS le pide llevar a sus hijos a una posta o centro de salud para que les realicen sus controles de salud? ¿A dónde lo lleva?

Alicia: A la posta de Bejucal a los dos.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le hace de su casa al puesto de Salud?

Alicia: 5 minutos

Fiorella: ¿Cada qué tiempo los lleva a controlarse?

Alicia: Cada 3, 5 a 6 meses.

Fiorella: ¿A cuánto tiempo queda la posta de su casa?

Alicia: Será 3 minutos.

Fiorella: En el puesto de salud, ¿qué le atienden?

Alicia: Su peso y talla

Fiorella: ¿Le han dicho si sus hijos están en la talla adecuada?

Alicia: Me dice que uno no está en su talla.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, ¿Cuántos gestores locales ha conocido?

Alicia: 4

Fiorella: ¿Hubo ocasiones para coordinar con ellos?

Alicia:

Fiorella: ¿Hubo reuniones con el promotor? ¿Qué temas trataron?

Alicia: Coordinamos para que vayan a estudiar, estén alimentados, sus útiles.

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: En el tiempo que participa ¿cuántas líderes hubo en el caserío?

Alicia: 3

Fiorella: ¿Y cómo lo elegían?

Alicia: En una reunión, mediante votación.

Fiorella: ¿Hay alguien de Juntos en la reunión?

Alicia: No, nosotros mismas nos reunimos.

Fiorella: ¿Y qué tareas hace la líder?

Alicia: Se encarga de cumplir, si te suspenden él va a reclamar,

Fiorella: ¿En esas reuniones qué cosas le informa así que se acuerde?

Alicia: Lo que le dice la coordinadora

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Le han suspendido a usted?

Alicia: No

Fiorella: ¿Y de las veces que ha visto a qué se debe?

Alicia: Seguro le envían a Tingo a estudiar, seguro no avisan.

Fiorella: ¿Y cómo manejan esos casos?

Alicia: En la lista sale sus nombres, las llaman para que conversen. En el municipio sale la lista. Y será para que cobre los siguientes meses

VIII. Diálogo y Comunicación

Fiorella: ¿Siente que puede expresar su queja o reclamo con libertad? ¿Al líder del caserío? ¿Al Gestor local? ¿O en otra entidad o autoridad?

Alicia: Será con el promotor, más con el sería.

Fiorella: ¿con el líder?

Alicia: Con él también será

IX. Balance

Fiorella: Y a modo de balance, en el tiempo que ha venido participando, ¿siente que todo está bien el programa? ¿O hay cosas que deberían arreglarse?

Alicia: Con los hijos, para que estudien. Hasta secundaria no más nos apoyan. Pero cuando acabe ya no. Para prepararse. Y estudiar y trabajar no se puede.

Fiorella: ¿Siente que está bien la forma cómo le están informando o comunicando? ¿Está funcionando?

Alicia: En Lima

Fiorella: ¿Usted conoce la Unidad Territorial de Huánuco?

Alicia: No

Fiorella: ¿Y ha generado un cambio para usted, su familia y el caserío?

Alicia: Sí, en sus estudios

Fiorella: ¿Y en su caserío?

Alicia: No

Entrevista a hija de Usuaría del Programa Juntos N° 8: Rosaura Huaman Tolentino

Caserío: Clorinda Matto de Turner

Año de ingreso a Juntos: 2007

Edad: 17, la mamá 36

Fecha de la entrevista: 6 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Municipalidad del Centro Poblado Tambillo Grande, distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Hace 24 años que vive ahí

II. Sobre educación de beneficiados

Fiorella: ¿tu mamá terminó sus estudios?

Rosaura: No

III. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿A dónde tu mamá llevaba a tenderlos?

Rosaura: A Tambillo Grande

Fiorella: ¿Cada que tiempo les lleva?

Rosaura: Cada dos meses para sus controles de peso y talla

IV. Percepción de derechos y deberes en el Programa

Fiorella: Para usted ¿por qué es importante cumplir con las responsabilidades dadas por Juntos?

Rosaura: Para poder estudiar, ir a posta es importante.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: ¿Cuántos gestores locales hubo en tu caserío?

Rosaura: No recuerdo

Fiorella: ¿Qué coordinaban con el gestor local?

Rosaura: Que hay que cobrar de Juntos, que mandemos los hijos a clases, la posta, la educación.

Fiorella: Cuando han tenido dudas de cuando les tocaba cobrar, ¿con quién coordinaban?

Rosaura: con los vecinos, a ellos les avisa el líder, como nosotros vivimos lejos así no mas no nos pueden avisar.

Fiorella: Tu casa de Clorinda Matto de Turner ¿a cuánto está?

Rosaura: De Clorinda a una hora, más arriba.

Fiorella: ¿Has participado en reuniones con el gestor local?

Rosaura: Sí

Fiorella: ¿Cómo hacían con tu mamá que es quechua hablante para entender lo que dice el gestor local?

Rosaura: Nosotros con mi papá también vamos a las reuniones con mi mamá. Mi mamá va a reuniones y no entiende nada, sin entender se vuelve. Ya los vecinos nos dicen que ha sido.

Fiorella: ¿el gestor local o la líder habla quechua?

Rosaura: No

Fiorella: ¿Cómo es el trato del gestor local?

Rosaura: Mi papá andaba más conversando, como yo era menor de edad no podía andar en esas cosas.

VI. Percepción de la comunicación y participación con el Líder

Fiorella: ¿Cuántos años ya está la líder?

Rosaura: 2 años

Fiorella: ¿Cuántos líderes habrá habido?

Rosaura: 3 líderes ya

Fiorella: ¿Qué les dice la líder?

Rosaura: Cocina, baño mejorada, que llevemos los hijos a la posta, colegio.

Fiorella: ¿Les avisa las fecha que van a cobrar?

Rosaura: Sí

Fiorella: Les avisa si hay suspensiones

Rosaura: Sí

Fiorella: ¿Y ella va a hablar por ti cuando te van a suspender?

Rosaura: Sí la primera vez cuando me iban a suspender fue a hablar (la líder con la gestora local) y no nos suspendieron, pero la segunda vez ya no quiso la líder.

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Tu mamá alguna vez ha sido suspendida de cobrar su bono?

Rosaura: Sí

Fiorella: ¿Quién le avisó?

Rosaura: La líder, le dijo que no va a cobrar

Fiorella: ¿Cuántas veces habrá sido suspendida?

Rosaura: 5 veces. Es que nosotros habíamos venido por primera vez de allá y no teníamos papeles acá, nombre no hay en Tingo María sino allá.

Fiorella: ¿Qué papeles faltaban?

Rosaura: Un pase de Panao.

Fiorella: ¿Cómo solucionaron?

Rosaura: Sacaron uno nuevo, en el padrón. Eso paso hace 7 años.

Fiorella: ¿Ahora último te han suspendido?

Rosaura:

Fiorella: ¿Y cómo han solucionado?

Rosaura: Esta vez ya no va a cobrar, 2 meses, la otra vez van a cobrar.

Fiorella: ¿Y no le van a considerar?

Rosaura: Ya no ya

Fiorella: ¿No hay forma de reclamar o consultar?

Rosaura: No

Fiorella: ¿A quién consultan?

Rosaura: A la líder

Fiorella: ¿Y a la coordinadora?

Rosaura: también pero nos ha dicho que esta vez vas a ser castigados. Te dice esta vez has sido suspendido y la otra vas a cobrar.

VIII. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: ¿Alguna vez ha escuchado a alguien de su caserío que ha querido denunciar al promotor o líder?

Rosaura: Si

Fiorella: ¿Quién te informó?

Rosaura: La Líder

Fiorella: ¿Y quién recibe la queja o tus reclamos?

Rosaura: La Promotora

IX. Balance

Fiorella: Si usted tuviera la oportunidad de trabajar en el Programa Juntos en Lima, por decir, y pudiera tomar decisiones, ¿Qué le gustaría que el programa pueda mejorar?

Rosaura: No sé, cómo será.

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 9: Victoria Mugia Ponce

Caserío: Bejucal

Año de ingreso a Juntos: 2010

Edad: 41

Fecha de la entrevista: 11 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Caserío Bejucal, local comunal, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vive aquí?

Victoria: Toda su vida

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted?

Victoria: Natural de Chincamayo

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Victoria: Sí, más habla quechua

Fiorella: ¿Cuántos años tiene usted? Victoria: 41

Fiorella: ¿Es titular de Juntos? Victoria: Sí

Fiorella: ¿En qué año usted ingresó al programa JUNTOS? Victoria: 2010

Fiorella: ¿Cuántos hijos tiene? Victoria: 3

Fiorella: ¿Y qué edades tienen sus hijos que son beneficiados con Juntos?

Victoria: Solo uno, tiene 8 años

Fiorella: ¿Sus hijos beneficiados con JUNTOS tienen su DNI? Victoria: Sí

Fiorella: ¿Tenían antes de estar en Juntos? Victoria: Sí

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted qué es el Programa Juntos?

Victoria: Será un apoyo para el bien de nuestros hijos. Aunque 200 soles no son nada

Fiorella: ¿En qué le dijeron que debe gastar o usar el dinero que recibe?

Victoria: El dinero es de él, para él (su hijo).

Fiorella: ¿Y para sus hermanitos ya no?

Victoria: ya no ya

Fiorella: ¿Qué edades tienen sus hermanos?

Victoria: 19 y 15. Los dos estudian y trabajan

Fiorella: ¿Le informan a tiempo las fechas de pago?

Victoria: A veces sí a veces no. Hubo veces en que se me pasó la fecha. Como el líder tiene hijos tiene que ir a trabajar.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar allá?

Victoria: En carro 1 hora, me padeciendo se llega

Fiorella: ¿Y a usted le han informado hasta qué edad debe tener su hijo para que siga siendo beneficiario de Juntos?

Victoria: No me han dicho, sé que un tiempo apoyan a los niños.

III. Sobre educación de beneficiados

Fiorella: ¿dónde estudian sus hijos?

Victoria: Aquí en este colegio de Bejucal.

Fiorella: ¿Y los manda constante al colegio a sus hijos?

Victoria: Sí a todos, pero ayer no ha habido profesor. Hoy tampoco. Los profesores vienen de Tingo María

Fiorella: ¿El colegio es nuevo? ¿Hace cuánto tiempo se formó?

Victoria: No me acuerdo nada, ya tiempito es.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar al colegio de su casa?

Victoria: Veinte minutos

Fiorella: ¿Usted señora terminó sus estudios?

Victoria: Nada

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿El programa JUNTOS le pide llevar a sus hijos a una posta o centro de salud para que les realicen sus controles de salud? ¿A dónde lo lleva?

Victoria: A la posta de Bejucal

Fiorella: ¿Eso estaba buen tiempo o nueva?

Victoria: Nueva

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le hace de su casa al puesto de Salud?

Victoria: 20 minutos, pero cuando estoy en mi chacra es más tiempo.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, ¿Cuántos gestores locales ha conocido?

Victoria: No recuerda mucho

Fiorella: ¿Hubo reuniones con el promotor? ¿Qué temas trataron?

Victoria: Escuchamos nada más. Para ir a desfilas.

VI. Percepción de la comunicación y participación con Madre Líder

Fiorella: En el tiempo que participa ¿cuánto tiempo está el líder en el caserío?

Victoria: Desde el 2012

Fiorella: ¿Y qué tareas hace el líder?

Victoria: Como siempre nos avisa qué va a ver, para qué y cuándo. Nos dice para ir a desfilas, algunos van. Para su movilidad.

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Le han suspendido a usted?

Victoria: Una vez

Fiorella: ¿Y a qué se debe?

Victoria: Ahora viene mi hijo y no hay (clases) se vuelve, y no lo encuentran

Fiorella: ¿Eso ha sido este año o el año pasado?

Victoria: Este año

Fiorella: ¿Y cómo lo han manejado, qué solución le ha dado?

Victoria: Yo no le he dicho nada, solamente el mismo me vuelve a avisar que vas a cobrar esta vez y ya.

Fiorella: ¿El líder le avisa a usted?

Victoria: El líder

Fiorella: ¿Y ya no hay opción a cobrar lo que le suspenden?

Victoria: Yo no he llenado, me han avisado, pero no.

Fiorella: ¿Le parece justificada o injustificada la suspensión?

Victoria: Yo no sé nada

VIII. Diálogo y Comunicación

Fiorella: ¿Siente que puede expresar su queja o reclamo con libertad? ¿Al líder del caserío? ¿Al Gestor local?

Victoria: No la hace casi.

IX. Balance

Fiorella: Y a modo de balance, en el tiempo que ha venido participando, ¿en qué debe mejorar siente que todo está bien el programa? ¿O hay cosas que deberían arreglarse?

Victoria: Solo los niños cambiarán, estudiar porque de nosotros nada, para que sepan más.

Fiorella: ¿Y ha generado un cambio para usted, su familia y el caserío?

Victoria: Como siempre en su ropa, en su crecimiento de mi hijo

Fiorella: ¿Siente que está en la talla adecuada?

Victoria: Si

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 10: Francisca Trinidad Beraún

Caserío: Bejucal

Año de ingreso a Juntos: 2011

Edad: 44

Fecha de la entrevista: 11 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Caserío Bejucal, local comunal, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vive en el caserío?

Francisca: Hace 24 años vivo acá

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted?

Francisca: Yo soy de Panao, Huánuco

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Francisca: Yo hablo castellano y quechua

Fiorella: ¿Cuántos años tienes?

Francisca: 44 años

Fiorella: ¿Es titular de Juntos? Es decir el bono bimensual que recibe o cobra está a su nombre

Francisca: Sí

Fiorella: ¿En qué año usted ingresó al programa JUNTOS?

Francisca: 2011

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienes?

Francisca: 3

Fiorella: ¿Y qué edades tienen sus hijos que se benefician con Juntos?

Francisca: 9 años

Fiorella: ¿Sus hijos beneficiados con JUNTOS tienen su DNI?

Francisca: Sí

Fiorella: ¿Tenían antes de estar en Juntos?

Francisca: Sí

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted qué es el Programa Juntos?

Francisca: Un apoyo que dan, en mandar a estudiar, compramos con su plata víveres, o cuando se enferman ya tenemos para atenderlos.

Fiorella: ¿Qué tareas debe cumplir para que el programa Juntos le da su bono?

Francisca: En educación y salud

Fiorella: ¿Y a usted le han informado hasta qué edad debe tener su hijo para que siga siendo beneficiario de Juntos?

Francisca: Hasta los 14 años, creo, que hasta primaria no más le apoya. Yo cuando llego de Tingo María, me dicen que su primaria debe estudiar en la chacra. Seguro le llevo a Tingo María es porque tengo plata, dicen.

Así nos explican, a varias que se han afiliado así les han cortado.

Fiorella: ¿Y eso no le ha consultado a la coordinadora?

Francisca: Que consultar, viene acá y hace reunión de mi hijo, que le matriculo en Tingo María, no.

Fiorella: ¿Usted cobra en el Banco de La Nación de Tingo María?

Francisca: Sí

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar allá?

Francisca: De acá salimos en carro a las 7am y llegamos allá a las 9am, será 2 horas.

Fiorella: ¿Su líder siempre les avisa las fechas de pago?

Francisca: Sí, nos avisa, con tiempo.

III. Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: ¿dónde estudia su hijo?

Francisca: I.E. Bejucal, está en 4to. Grado.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar al colegio de su casa?

Francisca: Cerca, a media hora

Fiorella: Y antes cuando no estaba en Juntos ¿mandaba a sus hijos a estudiar?

Francisca: Sí, igual les mandaba

Fiorella: ¿Usted señora terminó sus estudios?

Francisca: No, primaria me quedé en 4to grado.

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿El programa JUNTOS le pide llevar a sus hijos a una posta o centro de salud para que les realicen sus controles de salud? ¿A dónde lo lleva?

Francisca: Antes los llevaba a controlarse en Tambillo pero ahora aquí no más en la posta de Bejucal.

Fiorella: ¿Es nuevo creo?

Francisca: Nueva

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, ¿Cuántos gestores locales ha conocido?

Francisca: 2

Fiorella: ¿Y con ellos coordinó, consultó sobre algo?

Francisca: Sí, sobre todo cuando salía suspendida, cuántos meses va a ser.

Fiorella: ¿Y supo al final por qué el suspendieron?

Francisca: No

Fiorella: ¿Los promotores que conoció sienten que le brindaron confianza?

Francisca: Había un coordinador anterior que era medio malo.

Fiorella: ¿Y a la actual la conoce?

Francisca: Sí

Fiorella: ¿Se deba entender, comprender es clara?

Francisca: Sí

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: En el tiempo que participa ¿cuántos líderes de Juntos ha habido?

Francisca: El actual estará desde el 2011, el Sr. Nazario. Y antes estaba mi esposo.

Fiorella: ¿Y qué tareas hace el líder?

Francisca: Nos avisan cuando hay reunión, cuando hay cobranza para ir, volviendo ya nos reúne.

Fiorella: ¿Siempre le han pasado la voz a tiempo para las reuniones? ¿O ha habido veces en qué no le avisaron?

Francisca: Sí

Fiorella: ¿Ustedes aportan también para los pasajes?

Francisca: Si le aportamos

Fiorella: ¿Cuánto aportan ustedes?

Francisca: 1 sol cada una, como somos varias, ahora con las nuevas que han aumentado, somos regular.

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Cuántas veces le han suspendido a usted?

Francisca: Una vez, en el 2013 habrá sido.

Fiorella: ¿Y a qué se debe?

Francisca: Esa vez no estaba, le pregunté a la profesora por qué me han suspendido. Me dice que no estaba su nombre acá en Bejucal. Pero él había salido a estudiar a Tingo María, eso lo que salió era años atrás. Pero la verdad no sé de qué me habrán suspendido.

Fiorella: ¿Y el líder no le avisó de qué le han suspendido?

Francisca: Él tampoco sabe.

Fiorella: ¿Y a sus vecinas también le han suspendido?

Francisca: A ellas también les suspende.

Fiorella: ¿Y por qué suspenden?

Francisca: Porque a veces no le mandan a estudiar a sus hijos.

Fiorella: ¿Y la forma de cómo le informan le parece la adecuada? ¿Con su líder?

Francisca: Sí el líder no más anda, él nos avisa.

Fiorella: ¿O le gustaría que cambie la forma en cómo le avisan, tal vez que el Coordinador le avise a usted directamente algo, o le envíen folletos u otra forma?

Francisca: La forma de reclamar le avisamos al líder y este al coordinador. Mi líder cuando me suspenden me dice voy a ir a reclamar. Ya quedamos, no sé si reclamará pero él va.

A veces nosotros no podemos conversar bien, las veces que me han suspendido no he ido. Renegaba no más, peor ni he respondido. Ya de esta vez no he ido. Tenía miedo hablar.

Acá a mi líder le converso, y a veces me suspende.

VIII. Balance

Fiorella: Y a modo de balance, en el tiempo que ha venido participando, ¿en qué debe mejorar siente que todo está bien el programa? ¿O hay cosas que deberían arreglarse?

Francisca: Que permitan estudiar en otros sitios, pero lo importante es que estudia.

Fiorella: ¿En su familia siente que han mejorado con Juntos?

Francisca: Normal

Fiorella: ¿Y a nivel de caserío?

Francisca: Normal

Entrevista a Usuaria del Programa Juntos N° 11: Dalmira García

Caserío: Lota

Año de ingreso a Juntos: 2012

Edad: 44 años

Fecha de la entrevista: 7 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Institución Educativa N°32506 Manuel Prado Ugarteche del caserío Bella, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Hace 20 años que vive ahí

Fiorella: ¿dónde nació señora?

Dalmira: yo nací en Rondo

Fiorella: ¿dónde queda Rondo?

Dalmira: de Lota más arribita

Fiorella: ¿cuántos años tiene?

Dalmira: 40 años

Fiorella: ¿usted es titular de Juntos, el dinero que cobra está a su nombre?

Dalmira: si

Fiorella: ¿en qué año entró a Juntos usted?

Dalmira: hace 3 años

Fiorella: ¿y cuántos hijos tiene usted?

Dalmira: tengo 4 pero 2 nomas son niños

Fiorella: ¿y cuántos años tienen sus dos niños?

Dalmira: él tiene 10 para 11 años y el otro tiene 1 año y 6 meses

Fiorella: tienen los dos DNI

Dalmira: si

Fiorella: y antes de Juntos tenían DNI, en el caso del de 10 años

Dalmira: si tenían

II. Información del Programa

Fiorella: ¿y para usted que es el programa Juntos señora?

Dalmira: eso es para que un poco te apoyen

Fiorella: y a usted ¿en qué le apoya el programa Juntos?

Dalmira: para comprar sus zapatos, sus útiles para eso nada mas

Fiorella: para eso usted apoya

Dalmira: si

Fiorella: y ¿cómo se enteró del programa para que participe?

Dalmira: es que cuando venía mi patrona me dijo ahí te he inscrito y ahí he salido

Fiorella: y le pagan cada dos meses

Dalmira: si

Fiorella: ese dinero que le dan, ¿usted siente que es una ayuda indispensable? o ¿qué puede también conseguir en otro sitio, si en caso le suspendan?

Dalmira: es que, si me suspenden puedo trabajar pue

Fiorella: y a usted sus gestores le informan la fecha de pago con tiempo

Dalmira: si

Fiorella: o tal vez se entere cuando ya paso la fecha

Dalmira: no si nos avisan

Fiorella: y usted cobra en el Banco de la Nación de Tingo María

Dalmira: si

Fiorella: y cuánto tiempo la hace de su casa

Dalmira: media hora

Fiorella: y aparte usted trabaja en otra cosa

Dalmira: si trabajo cuidando bebés

Fiorella: y sabe hasta cuándo el programa Juntos va a estar

Dalmira: ah eso si no le podría decir

Fiorella: o hasta cuanto puede participar

Dalmira: no sé.

Fiorella: no le han dicho hasta que edad

Dalmira: ha dicho hasta los 15 creo

Fiorella: en si es oficialmente es hasta los 19 años, hasta esa edad por lo general.

III.Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: ¿Donde estudia el de 10 años?

Dalmira: En el Sutep.

Fiorella: y eso donde está

Dalmira: eso está por ir a Tingo

Fiorella: es colegio particular o estatal

Dalmira: estatal

Fiorella: ¿y el otro niño?

Dalmira: él es menor todavía

Fiorella: ¿y sus niños siempre han ido al colegio, siempre lo ha mandado?

Dalmira: si, una vez nomas cuando la mordió el perro a él se ha enfermado, él único pero eso es el año pasado, este año no ha parado

Fiorella: entonces siempre ha mandado a su hijo a estudiar

Dalmira: si

Fiorella: y usted señora termino sus estudios

Dalmira: no, no eh terminado

Fiorella: hasta que año estudió

Dalnira: me he quedado en segundo grado de primaria

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿y a sus hijos a qué posta los lleva?

Dalnira: acá en Bella

Fiorella: y de su casa cuanto tiempo le lleva para llegar a la posta

Dalnira: media hora

Fiorella: ¿en moto o caminando?

Dalnira: en moto

Fiorella: y al de 10 años cuanto que cierto lo trae

Dalnira: como mi otro hijo trabaja y estudia, es que ahí nomás él lo ve, de ahí lo lleva al colegio

Fiorella: o sea una vez al año lo trae al de 10 años

Dalnira: no los sábados y domingos viene

Fiorella: siempre lo trae los sábados y domingos

Dalnira: si

Fiorella: y al de un año

Dalnira: ese lo tengo yo misma, en mi casa

Fiorella: y lo trae a su control cada que tiempo

Dalnira: si cada lo que le toca su control

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor local

Fiorella: y también así ¿cuántos gestores han conocido de Juntos?

Dalnira: dos o tres, creo

Fiorella: y siente que con ellos normal ha podido coordinar consultar, les escucha les atienden

Dalnira: si

Fiorella: y digamos alguna vez en su caserío han tenido una reunión con un gestor de Juntos

Dalnira: si hemos tenido

Fiorella: y que temas coordinan o les informan

Dalnira: haya por cuando no van, no llevan a la posta a tu hijo, ahí te suspenden

Fiorella: más por el tema de la suspensión

Dalmira: si

Fiorella: y porque creen usted que es importante cumplir lo que le indica Juntos

Dalmira: para que no te suspenden, cuando no llevas a la posta, no va al colegio, eso es pues

Fiorella: y ¿cómo les trata los gestores locales?

Dalmira: normal

Fiorella: ¿se dejan entender? ¿Se entiende lo que les habla?

Dalmira: si

Fiorella: ¿y ahí puede opinar en esa reunión? Siente que si algo no le parece puede alzar su mano

Dalmira: si, opinan

Fiorella: ¿y le genera confianza para trabajar? Se genera confianza para poder decirles que les parece

Dalmira: si

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: ¿y en cuánto a su caserío mismo hay tienen líder? ¿Una madre?

Dalmira: si hay

Fiorella: ¿y cuánto tiempo esta ella?

Dalmira: ella vive ahí mismo

Fiorella: no, no pero como líder de Juntos ¿cuánto tiempo ya está? Cuantos años ya un año, dos años, tres años como líder de Juntos

Dalmira: no recién estará

Fiorella: meses

Dalmira: meses

Fiorella: este año se ha elegido

Dalmira: si ella este año se ha elegido

Fiorella: cuantos meses será

Dalmira: mmm no sé, cuántos meses será

Fiorella: dos, tres, cinco

Dalmira: este año es, será medio año pues

Fiorella: entonces, de lo que usted ve ¿qué tareas hace la líder?

Dalmira: la promotora lo que dice nos pasa la voz, si hay una reunión nos dice que han acordado, eso noma

Fiorella: una consulta, y usted también hace un medio de pago tal vez cuando hay reuniones, se movilizan se cobran su pasaje

Dalmira: sí, eso si damos

Fiorella: ¿cuánto paga usted señora?

Dalmira: un sol, dos soles así dan lo que piden pues

Fiorella: ¿cada vez que hay reunión o cada mes?

Dalmira: cuando cada vez que tiene reunión pasa la voz, colabora cincuenta así pe lo que el pasaje lo que le conviene

Fiorella: y en su caserío han tenido reuniones, que cosan le avisan a ustedes

Dalmira: sobre de que

Fiorella: cuando ha llevado la reunión y viene a su caserío que cosa les avisan en la reunión a ustedes

Dalmira: es que lo que ha conversado con la promotora, que acuerdo han hecho

Fiorella: por ejemplo algunos acuerdos que usted recuerda

Dalmira: no me acuerdo de eso

Fiorella: a ya, ahora último han tenido reunión en estos meses

Dalmira: no, recién va ver

Fiorella: recién va ver, y sobre que van hablar en esa reunión

Dalmira: no nos dice todavía

Fiorella: ¿y anterior vez sobre que han hablado con la líder?

Dalmira: no me recuerdo

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿a usted le han suspendido alguna vez?

Dalmira: si estoy suspendida

Fiorella: ¿porque le han suspendido me dijo?

Dalmira: porque le lleve a mi hijo a Sutep al colegio, estaba estudiando, a Tingo

Fiorella: y como han manejado el caso, que le han dicho

Dalmira: que me ha dicho que ahora va estar normal ya pue, porque mi hijito está estudiando

Fiorella: en Tingo

Dalmira: en Tingo

Fiorella: normal, no hay problema que lo lleve a otro lugar fuera de su caserío

Dalmira: no el único así me ha dicho que solo estudie me ha dicho

VIII. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: con tal que estudie, y alguna vez usted se ha quejado de un cambio en el programa Juntos

Dalmira: no, no, no

Fiorella: no se ha quejado, y ha visto así otra gente que ha tenido quejas o reclamos

Dalmira: si hay reclamos

Fiorella: y le hacen saber a su gestor local o sólo a la líder

Dalmira: a la líder nomas le dice

Fiorella: a la líder nomas, y la líder hace llegar esos reclamos al gestor local, le avisa o no le avisa

Dalmira: si le avisara pues

Fiorella: y usted siente que en el programa Juntos está abierto se puede ahí conversar consultar su queja, lo escuchan pueden atender su problema

Dalmira: si te escuchan

IX. Balance

Fiorella: y más bien le iba a preguntar, a veces el programa en algunas cosas se puede mejorarse, que se yo en información, siente que siempre le han informado bien, entiende todo lo que le avisan o hay cosas que usted dice no lo sabía me hubieran dicho

Dalmira: hay veces si pe, ahí a veces no hemos acordado en esto

Fiorella: en que le ha ayudado Juntos, en su familia, a ustedes, en su caserío

Dalmira: en los caseríos llega

Fiorella: en que le ha ayudado a usted

Dalmira: ¿el ayudo?

Fiorella: Juntos con esos 200 soles de su familia en que le ha ayudado

Dalmira: en mis hijos prácticamente

Fiorella: y a nivel de caserío a sus vecinas en que ve que le ayuda Juntos o en que lo invierten en que cambian

Dalmira: no te podría decir

Fiorella: ah ya, pero siente que está ayudando en su caserío Juntos el dinero que le da

Dalmira: si

Fiorella: y la gente lo está sabiendo digamos como semillita invertir en algo o tal vez ahí el dinero todo se gasta y no hay para guardar

Dalmira: no, no hay para guardar no alcanza

Fiorella: ¿y si usted tuviera la oportunidad de cambiar algo en el programa, que le gustaría que cambie? ¿Algo que mejore Juntos para que funcione mejor y llegue mejor a la gente? ¿O todo está bien para usted?

Dalmira: todo está bien

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 12: Yanina Calixto Fuanante

Caserío: Nueva América

Año de ingreso a Juntos: 2014

Edad: 22 años

Fecha de la entrevista: 7 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Institución Educativa N°32506 Manuel Prado Ugarteche del caserío Bella, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: ¿En qué caserío vives?

Yanina: De mi es de Lota pero yo vivo en Nueva América. Sino al momento que empadronaron estaba en Lota, cuando tenía 14 años, con el DNI de mi esposo nos registraron, pero en sí yo vivo en Nueva América.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vive en el caserío?

Yanina: Ahí he nacido, he crecido, he nacido en la chacra.

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted?

Yanina: En Nueva América, Mariano Damaso Beraún

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Yanina: Puro castellano

Fiorella: ¿Cuántos años tienes?

Yanina: 22

Fiorella: ¿Es titular de Juntos? Es decir el bono bimensual que recibe o cobra está a su nombre

Yanina: Sí he hecho el cambio de domicilio y ahora cobro a mi nombre

Fiorella: ¿En qué año usted ingresó al programa JUNTOS?

Yanina: Por primera vez, cuando entré será 8 años atrás pero no cobraba, recién estoy cobrando ahora.

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienes?

Yanina: 2

Fiorella: ¿Y qué edades tienen sus hijos?

Yanina: 6 y 3, ambas mujeres

Fiorella: ¿Sus hijos beneficiados con JUNTOS tienen su DNI?

Yanina: Sí

Fiorella: ¿Tenían antes de estar en Juntos?

Yanina: Desde que nació

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para ti que usted qué es el Programa Juntos?

Yanina: Un apoyo nos da el programa Juntos. Yo más le compro su ropa. Me gusta que anden bonitas. Toda su ropa no más le compro con Juntos. Su educación yo misma ya le pago y sus antojitos. Son 200 soles que cobra cada dos meses, salimos de la chacra, ellas ya ilusionadas. Ya 200 soles, ya se hace agua.

Fiorella: ¿Y para cobrar esos 200 soles qué te pide el programa que cumplas?

Yanina: Su educación, su salud. Que sea cumplida en colaborar para el líder para que vaya a sus reuniones, con sus pasajes. Por ejemplo de mi caserío Nuevo América está a 15 soles a Tingo María. Ida y vuelta son 30 soles. Somos no sé cuántos beneficiarios, y le colaboramos. Ahora el lunes va a ver reunión. A veces pagamos 3 a 4 soles.

Fiorella: ¿Cuántas son las usuarias?

Yanina: Somos como 10 creo.

Fiorella: ¿Mensual o cuando hay reunión?

Yanina: Cuando hay reunión

Fiorella: ¿A usted le avisan a tiempo cuando son las fechas de pago para ir al Banco?

Yanina: A veces como viven, mandan de aquí a avisar pero cómo viven lejos no avisan. Pero siempre nos avisan aunque mañana vamos a cobrar, tempranito nos avisa nuestra líder.

Fiorella: ¿Usted sabe hasta qué tiempo va a hacer el programa Juntos?

Yanina: No, no sé.

Fiorella: Como todo programa del estado apoya un tiempo a las personas y luego se retira. ¿Te han dicho hasta cuándo van a estar tus niñas?

Yanina: Hasta los 18 años

Fiorella: ¿El Banco de La Nación a qué tiempo queda de tu casa?

Yanina: Yo vivo lejos, será 2 horas con auto

Fiorella: ¿Sientes que el dinero entregado es una ayuda indispensable? ¿O que también podrías conseguir en otro sitio trabajando?

Yanina: Si es algo que lo puedo conseguir también porque ya me han suspendido.

Fiorella: ¿Y no has sentido mucho el efecto?

Yanina: No

III.Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: ¿En qué lugar está estudiando ahora?

Yanina: En Nuevo América, escuela.

Fiorella: ¿Y la pequeña?

Yanina: En inicial, en el jardín que recién este año se ha construido.

Fiorella: ¿Siempre les envía al colegio? ¿O ha habido veces en que faltan?

Yanina: Siempre. Solo faltan cuando se enferman.

Fiorella: ¿Usted terminó sus estudios?

Yanina: solo terminé primaria

IV.Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿A qué posta o centro de salud lleva a sus hijos para que les realicen sus controles de salud?

Yanina: Aquí, a de Bella.

Fiorella: ¿Cada qué tiempo los lleva?

Yanina: Cada dos meses

Fiorella: ¿A cuánto tiempo queda de su casa al centro de salud?

Yanina: Lejos, Dos horas, porque luego tengo que ir a Tingo María. A sus controles siempre les traigo desde que estuve embarazada.

Fiorella: ¿Y por qué los traes siempre?

Yanina: Porque me dan charlas, porque las señoritas de aquí me dicen que es bueno, tú sabes cuándo se enferman si no tienen todas las ampollitas o se pueden quedar así paralíticos. Por eso tengo miedo y les traigo.

Fiorella: ¿A ellas que le ponen? ¿Les ponen ampollas? ¿Aparte pastillas?

Yanina: Sí, les han dado para su parásito, le daban también ese sulfato ferroso para que pueda comer bien, le de apetito.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, ¿Cuántos gestores locales ha conocido?

Yanina: He conocido a un promotor antes creo que era Jhomer, pero luego ya vino la señora.

Fiorella: ¿Siente que con ellos puedes conversar, consultar, tus dudas a los gestores? ¿Te atienden?

Yanina: Si cuando les preguntas si te atienden, a veces así gente bastante, no puedo ni preguntar. Ahorita más bien hay pocos porque vienen bastante y se esto se llena.

Fiorella: ¿Cómo es la forma de tratarles del gestor local hacia ustedes?

Yanina: Es buena si

Fiorella: ¿Y te genera confianza?

Yanina: Si, pero con nuestra líder siempre conversa. Cualquier cosa que nosotros tenemos le decimos a la líder y ella le dice a ella.

VI. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: ¿Y cuánto tiempo está tu líder en tu caserío?

Yanina: Tiempo ya, yo recién estoy un año pero ella ya estará 3 años así.

Fiorella: ¿Qué tareas hace más la líder de lo que tú ves?

Yanina: Va a las reuniones, más antes venían a la posta a cultivar, plantar todas ellas, nos avisaban, pero era más difícil. Ahora ya no venimos, ella viene no más y nos avisa.

Fiorella: ¿Y qué temas les avisa?

Yanina: Por ejemplo viene a una reunión, nos dice lo que se ha acordado en esa reunión. Cómo podemos hacer. Hay mamitas que ya no viven en el caserío, pero que sus nombres todavía siguen saliendo pero ellos ya no pueden cobrar. Nos explica todo.

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿A ti cada 2 meses te cancelan de Juntos?

Yanina: Si pero ahora estoy suspendida

Fiorella: ¿Por qué te han suspendido?

Yanina: No sé. Creo que he hecho mal mis papeles, o se han olvidado de ingresar. Recién estoy cobrando un año, y ahora me han suspendido. Porque yo siempre estoy al día en su control.

Es que ella estudiaba aquí el año pasado, en Tingo y no hecho bien sus papeles. Tenía que haber hecho cambio de papeles, tenía que sacar de allá y hacer el cambio de domicilio que estoy en Nuevo América.

Fiorella: Y esa vez que te han suspendido, ¿quién te ha informado eso?

Yanina: Mi líder

Fiorella: ¿Y te dijo por qué?

Yanina: No

Fiorella: ¿Y eso vas a preguntar a la gestora local ahora?

Yanina: Sí ya le pregunté ya. Y me ha dicho como ella ha estudiado su inicial en Tingo. Y ahora este año yo me lo he llevado al Nuevo América.

Fiorella: ¿Y no has informado?

Yanina: No

Fiorella: ¿Y te ha dicho cómo va a hacer ahora?

Yanina: Si vas a cobrar, ya le arreglé tus papeles.

Fiorella: ¿Y vas a cobrar tus cuatro meses o dos meses?

Yanina: Dos meses no más. Los otros ya se pierden.

Fiorella: ¿Y cómo te parece que son las suspensiones según los casos, injustificadas o justificadas?

Yanina: Si es que no he llevado sus documentos de mi hija, ya pues será la culpa de mi misma.

VIII. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: ¿Alguna vez ha escuchado a alguien de su caserío que ha querido denunciar al promotor o líder por un problema?

Yanina: Ajá dicen que la plata que nos llega dicen que ellos se cobran, no sé cómo será la verdad. Solo Dios sabrá, nosotros no somos nadie para juzgar a nadie.

IX. Balance

Fiorella: ¿Sientes que Juntos debería mejorar en algo? A veces los programas pueden cambiar en algunos aspectos.

Yanina: Pero si eso dicen que es 200 soles que nos dan, hay personas que tienen 4 a 5 hijos y no tienen nada, son bien pobrecitos, su cocina así a leña, pobres, pobres son. Yo

pienso que debería de crecer un poco más para que les aumente. Por ejemplo ahora, te vas a comprar víveres, compras con 200 soles es poquito, con 400 o 500 tienes que ir, te llevas tu aceite, fideos, para lo que te dure 1 o 2 meses. Y aparte más tu pasaje, mas ellos se antojan algo (sus hijas), tienes que comprarle, ya no alcanza.

Fiorella: Clara eso es como una ayuda, la idea es que sea como una semilla, que ustedes lo hagan crecer.

Yanina: Claro para tus hijos si da. Para que ellos se visten, así, si les dan.

Fiorella: ¿Y siempre te mantienes informada de cualquier cosa de Juntos?

Yanina: Sí, nuestra líder nos informa siempre

Fiorella: En el tiempo que viene participando ¿Ha habido cambios importantes en su familia, caserío o siguen iguales las cosas?

Yanina: Varios, a muchas personas que no tienen sí les ayuda, pagan con eso el colegio. Ahora de sus uniformes que el profesor está pidiendo, ha mandado a hacer, 53 soles están. Y ahora el programa Juntos le está comprando.

Entrevista a Usuaría del Programa Juntos N° 13: Marlith Adela Espinoza Ramirez

Caserío: Clorinda Matos de Turner

Año de ingreso a Juntos: 2014

Edad: 24

Fecha de la entrevista: 6 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Municipalidad del Centro Poblado Tambillo Grande, distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Hace 24 años que vive ahí

Marlith: Yo tengo dos hijos, la última es discapacitada, tiene 5 años. El otro tiene 8 años.

Fiorella: ¿En qué caserío vives?

Marlith: En Clorinda Matto de Turner

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vive en el caserío?

Marlith: Desde que nací, ahora tengo 24 años

Fiorella: ¿En qué lugar nació usted?

Marlith: Mariano Damaso Beraún

Fiorella: ¿Habla otra lengua aparte del castellano?

Marlith: Un poco sé de quechua

Fiorella: ¿Es titular de Juntos? Es decir el bono bimensual que recibe o cobra está a su nombre

Marlith: Sí

Fiorella: ¿En qué año usted ingresó al programa JUNTOS?

Marlith: 2014

Fiorella: ¿Cuántos hijos tienes?

Marlith: 2 hijas. La última es mi hija discapacitada.
Fiorella: ¿Y qué edades tienen sus hijos?
Marlith: 5, con discapacidad, y la otra 8
Fiorella: ¿Sus hijos beneficiados con JUNTOS tienen su DNI?
Marlith: Sí
Fiorella: ¿Tenían antes de estar en Juntos?
Marlith: Sí

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted qué es el programa Juntos?

Marlith: Para mí, Juntos es la verdad como te digo, Juntos mucho me ayuda. Como yo tengo una niña discapacitada no puedo trabajar y en eso me apoya.

Fiorella: ¿Para qué le apoya?

Marlith: Para comprarle a mi hija su leche, para su educación de mi hijo el mayor ya que su papá no le da nada entonces ya con eso yo me defiendo. Con eso no más le hago alcanzar.

Fiorella: ¿Y a usted quién le informó de JUNTOS?

Marlith: El señor teniente me ha dicho te inscribiré para que recibas Juntos. Porque de mí no salía, tiempos no salía porque rebotaba.

Fiorella: ¿Por qué rebotada?

Marlith: Porque mal me había empadronado, estás en nivel muy alto me han dicho y por eso no salía mi nombre en el Programa Juntos.

Fiorella: ¿En el SIS te rebotada?

Marlith: Si

Fiorella: ¿Y cómo así te inscribieron en Juntos?

Marlith: Así tanto que insistía, he presentado todos mis documentos y ahí ha salido mi nombre en el programa Juntos.

Fiorella: ¿A quién dabas tus documentos?

Marlith: A la promotora de Juntos

Fiorella: ¿Y cómo usuaria tú qué debes hacer para cumplir y tener tu incentivo monetario?

Marlith: Todo lo que pide la promotora. Presentar documentos como por ejemplo, ahorita estoy suspendida por mi hija la discapacitada. Ella no puede estudiar, no habla, echadita no más para.

Fiorella: Y como usted cobra en el Banco de la Nación de Tingo María, ¿Cuánto tiempo le toma en llegar?

Marlith: 1 hora del caserío a Tingo María

Fiorella: Y cuando cobra ¿es rápido?

Marlith: Hay una colaza, tienes que esperar 2 a 3 horas parada ahí en la puerta del banco.

Fiorella: Aparte usted señora ¿trabaja en alguno otra cosa que le genere ingresos?

Marlith: Yo trabajo en un restaurante en Cueva de Las Pavas, en “Antojitos”. Solo trabajo los sábados y domingo, y le dejo con su hermana.

Fiorella: Entonces esos ingresos extras le ayudan a complementar su economía familiar

Marlith: Sí

Fiorella: ¿Y lo que le da Juntos, que son 200 soles, realmente le es de ayuda?

Marlith: Bastante me ayuda

Fiorella: Y a ti tu líder te informa cuando son las fechas de pago de JUNTOS

Marlith: Sí, cuando le avisa la promotora qué día vamos a cobrar, hace una reunión el líder, nos llama a toditos, qué día vamos a cobrar y a qué hora vamos a bajar, todos juntos bajamos.

Fiorella: ¿Por qué van todas juntas?

Marlith: Para hacer nuestra cola de todo el caserío, para entrar así, pero lamentablemente no se puede. En adelante, las que van en la puerta del banco, otros se entran ya, hacen un desorden, ya no se puede, cada una es su responsabilidad de entrar. Y cuando salimos nos hacen firmar un documento que ese día hemos cobrado.

Fiorella: ¿Siempre cobra completo sus 200 o descontado?

Marlith: Si siempre completo.

Fiorella: Usted mencionaba que cumple todo lo que le piden, y ¿qué cosas le piden hacer en el programa Juntos?

Marlith: Yo ya lo que he cumplido es que he dado mi copia de DNI de mí y mis hijas, su seguro, y su afiliación de lo que está acá en Tambillo. Todo eso yo ya he presentado, todos sus documentos.

Fiorella: ¿Y qué cosas más te piden qué hagan?

Marlith: Me piden para hacer cocina mejorada, yo vivo con mi mamá, entonces cómo no tengo casa aparte, nosotros hemos hecho nuestra cocina mejorada, nuestro biohuerto, letrinas para juntar microrellenos

Fiorella: ¿Y cómo son los microrellenos?

Marlith: Es un hueco donde ponemos latas, otro lo que son desechables. Ahora me dicen que yo debo vivir aparte, pero yo vivo con mi mama. Entonces estaba diciendo si me sacan me sacarán

Fiorella: ¿Cree que por eso le puedan suspender?

Marlith: Ha por eso, también puede ser.

III. Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: ¿usted señora terminó sus estudios?

Marlith: Yo llegué hasta 2do. Año de secundaria.

Fiorella: ¿Y sus hijas donde estudian?

Marlith: En Clorinda Mattos N° 785, La mayorcita está en tercer grado, que tiene 8 años, y está en el mismo caserío.

Fiorella: ¿Y a la pequeña le lleva a estudiar?

Marlith: A ella si no le llevo

Fiorella: ¿Por qué? ¿Por ahí no hay un PRONEI?

Marlith: Si hay pero ella no puede sentarse, lo sientan y no habla nada, echadita no más para.

Fiorella: Y eso de CUNA MÁS no le han venido a ayudar

Marlith: Si les estaba diciendo pero ellos no quieren porque tienen 5 años ya. Solo son menores de 3 para abajo.

Pero a ella cómo le gusta contenta cuando ve a niños chiquitos, viene la promotora atenta ella también para.

Fiorella: ¿Y qué salida le han dado? ¿Cómo podría hacer con su hijita? ¿Qué educación puede brindar?

Marlith: Con lo que yo veo, a mí me están diciendo que hay escuela de discapacitados, hay llévale, me estaban diciendo. Pero por ahí he averiguado, cerca no hay. En Tingo María.

Fiorella: ¿Y qué opina?

Marlith: A veces me falta la economía, pues no puedo, a veces cuando falta la economía, no se puede salir. Para ir a Tingo 2 soles. Ida y vuelta 4 soles que gasto.

Entonces la niña no va a clases

No tiene por ahora. A veces le quiero llevar al doctor no puedo porque no tengo plata.

Fiorella: Y a la niña que tiene cerca ¿cuánto tiempo le toma en llegar al colegio?

Marlith: Bueno ahorita estoy viviendo alquilado cuarto en Quesada con mi mamá, me mudé hace dos meses.

Fiorella: ¿Igual le lleva al colegio en Clorinda Matto de Turner?

Marlith: Sí

Fiorella: ¿Se ha mudado por tema de trabajo?

Marlith: Mi mamá va a vender a Tingo María, vende chicha.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar al colegio?

Marlith: 1 hora de Quesada a Clorinda Matto de Turner

Fiorella: ¿Y cómo hace para llegar?

Marlith: En las mañanas yo le mando con bajaj (moto) a Clorinda. Costo de tres soles.

Fiorella: Y en la época de clases hubo veces en la que no pudo ir su hija

Marlith: En este año, una vecina ha fallado. La profesora le había puesto falta, como no había justificado, pues su tía había venido de Lima, voy a ir a Tingo con mi tía decía y se ha quedado.

Fiorella: Pero como está en el rango normal o le suspendieron

Marlith: No normal

Fiorella: Tres veces no puede faltar

Marlith: Si tres veces

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿A dónde les lleva a sus hijos a controlarse?

Marlith: A Tambillo Grande.

Fiorella: Por allá el caserío hay

Marlith: No, no hay.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar?

Marlith: 5 minutos, con moto

Fiorella: ¿Cada qué tiempo le lleva a sus controles?

Marlith: Cada tres meses. De ocho llevo a las citas cada seis meses. Y la de seis años, discapacitada, cada tres meses

Fiorella: ¿Es por su edad o discapacidad?

Marlith: Por su edad me han dicho. Esa vez la enfermera no me quería atender, me decía que la niña discapacitada tiene otro hospital o posta dice para que le atiendan.

Fiorella: ¿En qué posta le decían?

Marlith: Eso no tengo conocimiento ahorita

Fiorella: ¿No le dieron información?

Marlith: No. Ellos tienen su institución me han dicho. Solo le llevo porque del Programa Juntos ha salido. Entonces ellos me la pesan, me lo tallan, me lo ponen.

Fiorella: ¿Y antes cuando no estaba en Juntos los llevaba a sus hijas a controlarse a un centro de salud o las veces que podía?

Marlith: Las veces que podía, les llevaba.

Fiorella: ¿Y esas veces qué podía cada qué tiempo era o cuando se enfermaban?

Marlith: A veces les hacía pasar una vez por mes, no sé.

Fiorella: ¿Y les llevaba mayormente porque se enfermaban o quería saber la salud de sus hijas?

Marlith: No, quería saber. Hasta ahorita a mi hija no le llevo a la posta, pues no se ha enfermado, sanito se mantiene.

IV. Percepción de derechos y deberes en el Programa

Fiorella: Para usted ¿por qué es importante cumplir con las responsabilidades dadas por Juntos?

Marlith: Porque ellos nos piden papeles para que nos puedan apoyar en alguna manera. Porque por ejemplo nos podemos enfermar si no estamos cumpliendo o no. Entonces le damos unos papeles, entonces ya está cumpliendo nos dicen cuando entregamos los documentos.

Fiorella: Entonces que sus hijos tengan DNI, vayan al colegio, que sean controlados en el centro de salud, usted ¿cómo ve a eso? ¿Lo ve cómo un beneficio a usted? ¿O tal vez como una responsabilidad más, un gasto, un tiempo que tiene que dedicarse?

Marlith: Como una responsabilidad más.

Fiorella: ¿Cómo una carga o algo bueno?

Marlith: Es una responsabilidad más con que nos identificamos si somos verdaderamente de este caserío, con copia de DNI y esas cosas.

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: Señora en el tiempo que viene participando del Programa Juntos ¿cuántos gestores locales de Juntos conoce?

Marlith: Recién 1, porque soy nueva.

Fiorella: ¿Y ha habido veces que ha coordinado con ella, se encontraron en el camino?

Marlith: No todavía

Fiorella: Y cuando tiene consultas ¿cómo hace? ¿Consulta a la promotora o al líder?

Marlith: A mi líder

Fiorella: ¿En este caso es un señor?

Marlith: Sí

Fiorella: ¿Y con ella ha habido una reunión para ver un tema, ha habido una reunión que haya conocido con la promotora?

Marlith: Si ha habido

Fiorella: ¿Qué temas han tratado?

Marlith: Nos ha enseñado para dar agua clorada a los hijos, para hacer los micro rellenos, los biohuertos, cocina mejorada, para educación, y para identidad nos dijo que el Programa Juntos lo más importante es para educación, identidad y salud. Son tres cosas más importantes.

Fiorella: ¿Cómo considera que ha sido la forma de trato de la promotora hacia usted? ¿Se deja entender?

Marlith: Si bien nos trata, amable, ni una vez me ha gritado

Fiorella: Y en esas reuniones ustedes pueden brindar ideas de cómo hacer el agua clorada, cocina mejorada

Marlith: Si ahí nos dicen, por ejemplo yo lo hice de cemento. Nosotros hacemos agua hervida, ya no lo cloramos. Pues nos dicen por un balde de agua, se debe echar una gota de cloro.

Fiorella: Y en caso no cumple con tener la cocina mejorada, tener agua clorada, microrrelleno, y más ¿qué pasaría si no cumple?

Marlith: Te suspenden. Ahora todo es suspensión.

Fiorella: Y les avisan que de eso le van suspender

Marlith: Sí te avisan por qué te están suspendiendo

Fiorella: ¿Y le han dicho qué eso es requisito del programa? ¿O algo adicional?

Marlith: De ellos es algo adicional

Fiorella: Y ustedes lo aceptan

Marlith: Aja nosotras le aceptamos

Fiorella: ¿por qué estás de acuerdo o no quieren que le suspendan?

Marlith: Porque no quiere que le suspendan, más por eso.

Fiorella: ¿Y cree que esta promotora le genera confianza en el trabajo con las madres?

Marlith: Si tiene confianza

Fiorella: ¿Aparte han hecho actividades qué les identifique como caserío o distrito?

Marlith: Hemos salido a desfilas en el Programa Juntos

Fiorella: ¿para qué fecha?

Marlith: Para el aniversario de Las Palmas, para 28 de julio también hemos salido a desfilas.

VI. Percepción de la comunicación y participación con el Líder de Juntos

Fiorella: En el tiempo que ha venido participando ¿cuántas líderes ve usted que hay?

Marlith: Hay Teniente, Agente, Líder de Juntos, Presidente de APAFA

Fiorella: Y en cuanto a Juntos ¿cuántos líderes han visto el 2014?

Marlith: Uno no más.

Fiorella: Ustedes lo escogen ¿para un año, dos años o el tiempo que la persona pueda?

Marlith: Para un año, de ahí si el líder quiere cambiarse, quedarse, ella decide.

Fiorella: ¿Cómo eligieron al líder, en este caso señor?

Marlith: Por votación

Fiorella: Estuvo alguien de JUNTOS en esa votación como el promotor(a)

Marlith: No, nosotros no más.

Fiorella: Y en el tiempo que participa, ¿qué tareas ve que hace el líder?

Marlith: Ella más se dedica a avisar. Cuando le hace llamar la promotora va a la reunión. Cualquier cosa para el pueblo a la reunión. Llega arriba nos hace llamar a todas para que nos avise qué día es para el cobro, qué día para reunión, así cuando llega ya nos avisa.

Fiorella: ¿Les mantiene siempre informados? ¿O ha habido algunas veces que se ha olvidado de algo o no hubo tiempo?

Marlith: Siempre nos informa.

Fiorella: En este caso, ¿cómo son las coordinaciones con el líder para ponerse de acuerdo? ¿Va a su casa, él le avisa o le llama a su celular?

Marlith: Ella avisa al vocal, el miembro que tenemos. Ella es la presidenta.

Fiorella: ¿En Juntos tienen un presidente y vocal?

Marlith: Sí

Fiorella: ¿Y el líder es el presidente?

Marlith: El líder es el presidente.

Fiorella: ¿Quién es el vocal?

Marlith: La señora Gisela.

Fiorella: ¿Ella es la esposa del Sr. Nazario, el presidente?

Marlith: No es otra persona.

Fiorella: ¿Ella estará un año como vocal?

Marlith: Sí.

Fiorella: ¿Ella les avisa?

Marlith: Sí ella nos avisa y nosotros también cuando nos encontramos con otro avisamos.

Fiorella: ¿Avisan a modo de conversación?

Marlith: Si en forma cadena.

Fiorella: ¿Y eso es constante lo que les puede avisar el líder o vocal? ¿O hubo algo que se enteró a última hora o muy tarde?

Marlith: Si así también pasa. Porque a veces se olvidan de avisarnos a la hora. Porque te das cuenta habido reunión, vamos. Y ese rato recién tenemos que correr.

Fiorella: Y en el tiempo que participa ¿Cuántas reuniones ha habido con el líder?

Marlith: 6 veces ya

Fiorella: ¿Cada qué tiempo hacen sus reuniones?

Marlith: Cada dos meses

Fiorella: ¿Y qué temas tratan?

Marlith: Tratan de cocina mejorada, de salud, identidad, microrrelleno, nos enseña cómo debemos portarnos con las personas nos visitan, qué debemos portarnos bien. No ser más malcriadas. A las personas que nos visitan recibirles bien, esas charlas dan. A los adolescentes también explican.

Fiorella: ¿Esas charlas quien les da?

Marlith: El Señor Teniente.

Fiorella: ¿Y son constante esos temas?

Marlith: A veces.

Fiorella: ¿Y en esas reuniones tocan el tema de las suspensiones?

Marlith: Sí, ese día dicen quién está suspendida, y ahí tenemos que venir con el líder a conversar con la promotora. En el padrón saca una copia y lo pegan afuera ahí sabemos quién está suspendida. Lo pegan en la posta y municipalidad.

Fiorella: Aparte, ¿cómo ha sido la forma del líder en tratarle?

Marlith: Yo lo trato normal. En las reuniones nos explica que no debemos hablar gritando, hacer lo que nos dice. Pues hay algunas madres que le van gritando al líder por las suspensiones. A veces lloran porque le han suspendido.

Fiorella: ¿Y esos caso cómo se maneja?

Marlith: Por lo que veo, por sus faltas de ellas, les suspenden. A veces no mandan a estudiar a sus hijos, no presentan sus documentos, por eso también les suspenden.

Fiorella: ¿Entonces ha visto esas quejas y reclamos?

Marlith: Sí por educación y salud, cuando no le han traído a su control le suspenden.

Fiorella: ¿Te han suspendido?

Marlith: Esta vez sí.

VII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: Entonces por no llevarla al colegio le han suspendido

Marlith: Si

Fiorella: En caso de la suspensión, ¿quién te avisa que has sido suspendida?

Marlith: La señorita promotora nos ha llamado a través del líder.

Fiorella: ¿Y el líder te avisó a ti?

Marlith: Si

Fiorella: ¿Y ese que te avisó hace cuánto tiempo fue?

Marlith: Yo ya había presentado varios documentos de mi hija que no debían empadronarla, mi última es discapacitada, solo el que le había empadronado me dijo que ella no le debían de empadronar. A ella yo le había empadronado. Yo no sabía y a los dos le he empadronado. Y como es discapacitada no va a la escuela nada por eso es que le está afectando ahora, le han suspendido.

Fiorella: ¿Pero no le empadronaron como niña con discapacidad?

Marlith: Si yo le había dado la copia de su carnet, le había dado copia de lo que me dan en la DEMUNA certificada

Fiorella: Certificado de discapacidad

Marlith: Si eso también he presentado. No sé a qué se debe ahora, por eso he venido

Fiorella: ¿Cuándo fue que le suspendieron?

Marlith: Recién esta vez me ha hecho llamar, de julio será porque esta vez (agosto) ya van a cobrar su beneficio.

Fiorella: Entonces le estarían suspendiendo junio y julio

Marlith: Si

Fiorella: Entonces la suspensión era por qué no iba al colegio ni a sus controles de salud

Marlith: Bueno, sus controles está al día, en octubre todavía me toca su control. Lo que no sé ahorita he leído en su papel de suspendido me dice presentar estos certificados de discapacidad, una foto, y su copia de DNI. Pero yo ya he presentado esos documentos, pero ahora de nuevo están queriendo

Fiorella: ¿Y a quién presentó esos documentos?

Marlith: A la actual promotora

Fiorella: Entonces eso es lo que va a consultar ahorita a ver cómo solucionan el caso

Fiorella: Y por ejemplo en esa situación usted qué opinan, ¿le parece justo o injusto?

Marlith: Para mí me parece injusto, porque yo estoy cumpliendo con todo lo que me piden, yo cumplo. Yo no voy a estar presentando a cada vez papeles, papeles son los mismos papeles que estoy presentando.

Fiorella: ¿Y son originales o copias que presenta?

Marlith: La copia de algunos, pero de certificado la original le he dado. Pero lo que me han dado certificados de la DEMUNA, lo que a mí me pueden apoyar otras instituciones, le he dado copia. El DNI, copia. Ahora de nuevo certificado me están pidiendo 10 soles para sacar acá.

VIII. Diálogo y comunicación en la atención

Fiorella: ¿Alguna vez ha escuchado a alguien de su caserío que ha querido denunciar al promotor o líder?

Marlith: Sí dicen te voy a denunciar, pero no lo hacen. Le dicen a la promotora o al líder. Dicen que me voy a quejar en la radio, por qué injustamente me han suspendido.

Fiorella: ¿Pero a ustedes le han informado si hay esa opción de denunciar a los funcionarios del programa Juntos o al líder?

Marlith: No

Fiorella: ¿De poder hacer sus quejas y reclamos si algo no está funcionando bien en el programa?

Marlith: Sí podemos reclamar, a los líderes les podemos decir. Ellos ya nos dan una salida.

Fiorella: ¿El líder a quién debe avisar ese reclamo?

Marlith: A la promotora

Fiorella: ¿Quién le informó que puede hacer sus quejas y reclamos?

Marlith: El líder

Fiorella: Usted, de forma personal ¿cree que puede expresar sus quejas y reclamos en el Programa? ¿O tiene temor?

Marlith: Bueno yo soy un poco..., tengo temor, soy tímida. Yo tengo más confianza con mi líder.

Fiorella: Con la promotora tienes un poco de temor, en esta vez

Marlith: Aja

Fiorella: Y ahí, ¿cómo debería ser el rol del líder y promotora?

Marlith: La promotora hace llamar al líder y ahí pregunta y explica porque está suspendido y según ellos llaman, convocan.

IX. Balance

Fiorella: Si usted tuviera la oportunidad de trabajar en el Programa Juntos en Lima, por decir, y pudiera tomar decisiones, ¿Qué le gustaría que el programa pueda mejorar?

Marlith: No sé, no te puedo decir.

Fiorella: ¿Por qué le parece que todo está bien el Programa Juntos o tiene algunas cosas que debe mejorarse?

Marlith: Sí debe mejorarse. Apoyarnos un poquitos más.

Fiorella: ¿En qué sentido?

Marlith: Más economía

Fiorella: ¿Qué aumenten el bono? ¿A cuánto le gustaría que aumenten?

Marlith: 100 soles más por lo menos.

Fiorella: ¿Y en qué más le gustaría que le apoyen?

Marlith: Con mi hijita discapacitada. Qué le den un doctor que le pueda ver a ella. Y estaba solicitando para ella su silla de ruedas, acá en Tingo María, pero hasta ahorita no me dan nada. Son tres años que he solicitado y no le dan nada.

Fiorella: Y en el tiempo que viene participando ¿ha visto un cambio que le ha generado el programa Juntos en usted o su familia?

Marlith: Si, hemos cambiado, Mas antes nosotros no teníamos ese dinero, mis hermanitos estudiaban con cuadernos y lápiz. No tenían sus útiles escolares que la profesora pedía. Pero ahora si con el Programa Juntos ya le compramos sus útiles escolares, su mochila, aunque sea de lo más barato, pero compramos.

Fiorella: ¿Dime Juntos beneficia a tu hija, pero tu mamá recibe Juntos?

Marlith: Sí mi mamá también recibe para mis hermanitos.

Fiorella: ¿Qué edades tienen?

Marlith: De mí, mis hermanitos hay tres, uno es de 14, el otro es de 8, el otro de 7.

Fiorella: ¿Ha aumentado tus ingresos?

Marlith: Sí

Fiorella: ¿Ha ayudado en la forma de alimentarse o vestirse?

Marlith: No ya no alcanza, tenemos que trabajar para eso.

Fiorella: ¿Y a ustedes le han dicho va a participar en el programa Juntos? Ustedes saben que los programas del estado son temporales. ¿Le han dicho hasta cuándo va a estar en Juntos?

Marlith: No me han dicho todavía. Solo s que he ingresado no más. Me dicen que se va a terminar el Programa Juntos. Otros me dicen que los que son antiguos ya van a salir, y los que son nuevos van a quedarse.

Fiorella: En sí ¿Cuándo se inscribió al programa Juntos? ¿Qué le dijeron? ¿Para quiénes era el programa Juntos?

Marlith: Así como censo ha venido.

Fiorella: ¿De dónde? ¿Del INEI, Municipalidad, SISFOH?

Marlith: De la Municipalidad, SISFOH, de las Palmas.

Fiorella: Tomaron sus datos ¿qué pasó?

Marlith: Llenaron los datos cuanto de ingreso teníamos, eso habían preguntado. Y según eso del ingreso, ha salido mi nombre en el Programa Juntos.

Fiorella: Y cuando le inscribieron ¿qué le dijeron?

Marlith: No nos dijeron nada, ni para qué. Han venido, y dicho, soy estudiante, quiero hacer mi trabajo. Y no sabíamos ni para qué.

Fiorella: Y luego que fue seleccionada para participar en el Programa Juntos, ¿qué le dijeron? ¿Por qué había sido elegida?

Marlith: Porque tenía bajo nivel, me faltaba económico.

Entrevista a Usuaria del Programa Juntos N° 14: Elvira Trinidad Álvarez

Caserío: Juan Santos Atahualpa

Año de ingreso a Juntos: 2015

Edad: 23 años

Fecha de la entrevista: 7 de agosto de 2015

Lugar de entrevista: Institución Educativa N°32506 Manuel Prado Ugarteche del caserío Bella, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Inicio de la grabación

I. Datos Generales

Fiorella: y ¿cuánto tiempo vive allá, cuantos años?

Elvira: yo he nacido ahí ya

Fiorella: desde niña casi esta

Elvira: si

Fiorella: ¿cuántos años tiene usted?

Elvira: 23

Fiorella: usted cobra Juntos, ¿es titular?

Elvira: no mi esposo es titular, yo no

Fiorella: su esposo y usted porque no está a su nombre Juntos

Elvira: a de mi todavía mi edad no era todavía 18 años no tenía por eso mi esposo está cobrando, hace 6 años recién ha salido pues Juntos que estamos nosotros, yo estaba con 16 años recién.

II. Información del Programa

Fiorella: ¿Para usted qué es el Programa Juntos?

Elvira: Un apoyo que tenemos, a veces cuando nos llega 200 soles, algo ya para comprarle algo a ella, ya le compramos sus sandalias, sus zapatos.

Fiorella: ¿Y cómo se informó del Programa Juntos?

Elvira: Nos pasaron la voz, que hay para inscribirnos nosotros y a ellos

Fiorella: ¿Y usted por qué cree que le dan sus 200 soles que cobra?

Elvira: Para su salud y educación de los niños, traer a sus controles al día

Fiorella: ¿Qué cosas más debe de cumplir para que siempre cobre?

Elvira: El de 3 años debe estudiar en jardín o PRONOI, así nos dice y así está. Su control al día y su alimentación.

Fiorella: Usted sabe que los programas del estado siempre son por un tiempo ¿A usted le han dicho hasta cuándo va a estar Juntos apoyándola a usted?

Elvira: Hasta los 18 años que lleguen los niños.

Fiorella: ¿Usted cobra en el Banco de la Nación?

Elvira: Sí, el Banco de la Nación de Tingo María

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le toma en llegar allá?

Elvira: Hasta ahí son 4 horas

Fiorella: ¿Caminando o con moto?

Elvira: Caminando

Fiorella: ¿Y con moto?

Elvira: Ya es menos, es 1 hora y media. Caminando salíamos más antes.

Fiorella: ¿Y a usted le avisan las fechas de pago con tiempo?

Elvira: Sí siempre nuestra líder nos avisa

Fiorella: Siempre les avisa con tiempo ¿o ha habido una vez que se ha enterado después, que se le pasó la fecha y fue después?

Elvira: No, siempre nos avisa con tiempo.

Fiorella: ¿Aparte usted tiene un trabajo que le genere un ingreso extra para amortiguar los gastos de la casa?

Elvira: Tengo un poco de café, más nada no tengo.

III. Sobre educación de miembros objetivos

Fiorella: Y sus hijos ¿dónde estudian?

Elvira: Mi hijo estudia en el caserío Juan Santos de Atahualpa, en PRONOI está.

Fiorella: ¿Y su hijo de 6 años?

Elvira: Él también está, porque me dicen que le falta la edad para que ingrese a 1er grado. Es su cumpleaños el 12 de abril y no ingresa.

Fiorella: ¿Y está cerca del caserío?

Elvira: Sí, a ladito de mi casa está

Fiorella: Y antes cuando no estaba en Juntos ¿iban a estudiar?

Elvira: ¿A PRONOI? Este año recién hay PRONOI en el caserío

Fiorella: ¿Y quién lo ha puesto? ¿La Municipalidad?

Elvira: Sí el alcalde.

Fiorella: ¿Usted señora terminó sus estudios?

Elvira: Tercer año de secundaria me quedé

IV. Sobre los controles de salud de sus hijos

Fiorella: ¿El programa JUNTOS le pide llevar a sus hijos a una posta o centro de salud para que les realicen sus controles de salud? ¿A dónde lo lleva?

Elvira: A la posta de Bella.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo le hace de su casa a Bella?

Elvira: 40 minutos

Fiorella: ¿Caminando o con moto?

Elvira: A veces caminando, porque si no contratas moto no sube. A veces no hay plata, no se puede.

Fiorella: ¿Y cuánto tiempo le hace con moto?

Elvira: 2 a 3 horas

Fiorella: ¿Cada qué tiempo le lleva a sus controles?

Elvira: De ella es cada 2 a 3 meses (de 3 años)

Fiorella: ¿Y del otro?

Elvira: Es anual (el de 6 años)

Fiorella: Y antes cuando no estaba en Juntos ¿Igual les levaba?

Elvira: Sí, todavía

V. Percepción de la comunicación y participación con Gestor Local

Fiorella: En el tiempo que viene participando, ¿Cuántos gestores locales ha conocido?

Elvira: Yo recién a ella.

Fiorella: ¿Ha habido ocasiones para coordinar, consultar sus dudas?

Elvira: Yo le he dicho porque me han hecho llamar. Me ha dicho que falta actualizar

Fiorella: ¿Y hubo oportunidad alguna vez para brindar sus quejas, sus reclamos?

Elvira: A veces no

Fiorella: ¿Y en cuanto a haber actividades para que se identifiquen con su caserío y con el distrito? ¿Han hecho desfiles, marchas con Juntos?

Elvira: Sí hacíamos para el aniversario de Palmas

VI. Percepción de derechos y deberes en el Programa

Fiorella: ¿Por qué cree que es importante cumplir con las responsabilidades dadas por JUNTOS?

Elvira: Porque ellos nos dan un apoyo y nosotros debemos cumplir con eso

VII. Percepción de la comunicación y participación con Líder de Juntos

Fiorella: En el tiempo que participa ¿cuántas líderes hubo en el caserío?

Elvira: 3

Fiorella: ¿Usted ha sido líder?

Elvira: No

Fiorella: Y al líder ¿cómo lo eligen?

Elvira: Depende de las madres, nosotros le ponemos para que ellas nos pasen la voz.

Fiorella: ¿Y qué tareas hace la líder?

Elvira: Llega a la reunión a veces ha Bella o en Palmas. Es con la promotora, tiene reunión. Y ella nos informa en la reunión acá.

Fiorella: ¿En esas reuniones qué cosas le informa así que se acuerde?

Elvira: A veces los que están sancionados por tal y otros motivos. Diferentes motivos tienen los que le van a sancionar. A ellos les pasa la voz.

Fiorella: Y en esas reuniones ¿Cómo es la forma de tratar de la líder? ¿Se deja entender? ¿Les explica? ¿Se molesta por que no les entiende o no la escuchan?

Elvira: Sí nos explica.

VIII. Sobre la Comunicación de las suspensiones

Fiorella: ¿Le han suspendido a usted?

Elvira: No yo todavía no

Fiorella: ¿Y de las veces que ha visto a qué se debe?

Elvira: A veces que no llevan al control a sus hijos, a que no está incorporado la educación.

Fiorella: ¿Y cómo se manejan esos casos?

Elvira: Que tienes que ir en la promotora, y la promotora ya le incorpora ya en la relación y tienes que ponerte al día en la posta.

Fiorella: ¿Y ha habido veces en qué ha sido injustificada las suspensiones o no merecieran?

Elvira: No

IX. Balance

Fiorella: Y a modo de balance, en el tiempo que ha venido participando, ¿siente que todo está bien el programa? ¿O hay cosas que deberían arreglarse?

Elvira: No está bien

Fiorella: ¿Y ha generado un cambio para usted, su familia y el caserío?

Elvira: Si nos ha apoyado siquiera para bajar a sus controles de mis hijos, en algo. Comprarle su ropita a veces necesitan mis niños.

Entrevista a Coordinadora Técnico Territorial de Huánuco, Vanessa Pérez Tarazona

Cargo: Coordinador Técnico Territorial de la Unidad Territorial Huánuco

Fecha y hora de la entrevista: 12 de agosto de 2015, aproximadamente 11:00 am a 12 m

Lugar: Local de Unidad Territorial de Huánuco, en la ciudad y departamento de Huánuco.

Entrevistador: Fiorella Margot Andía Obregón

Inicio de grabación

Fiorella: ¿Cuánto tiempo viene trabajando en el Programa Juntos?

Vanessa: 1 año y medio

Fiorella: ¿Qué finalidades tiene el Programa Juntos?

Vanessa: Busca que los ciudadanos ejerzan sus derechos, accediendo a los servicios de salud y educación, para que puedan romper la pobreza intergeneracional que se vienen transmitiendo.

Fiorella: ¿Cuáles son los requisitos y responsabilidades para que deban siempre recibir su incentivo monetario condicionado?

Vanessa: Los hogares que están afiliados al Programa Juntos, provienen de una lista de hogares elegibles del SISFOH. Con esa lista el Programa Juntos, hace un proceso de consistencia, para que pasen a nuestra lista de hogares elegibles.

Con esa lista de hogares elegibles, se programan asambleas comunales de validación, donde las autoridades locales, informan que las personas cumplen con los criterios categóricos, es decir, que viven en la zona, más de 6 meses, que tengan dentro de la composición de su hogar a niños, a gestantes y adolescentes que asistan a los establecimientos de salud o que estén estudiando en las instituciones educativas. Esas son los criterios categóricos para que un hogar se afilie al programa Juntos.

¿Cómo hacemos para que se cumpla su corresponsabilidad?

Una vez que se conoce que ellos tienen dentro de su composición a miembros objetivos establecidos por el Programa, nos deben informar dónde están estudiando y en qué establecimiento de salud se atienden los niños menores de 3 años, excepcionalmente hasta los 5 años, si es que en el lugar, centro poblado no existe una oferta de educación inicial. Si en los lugares, no hay educación inicial, el niño menor de 5 años todavía puede ser verificado en un establecimiento de salud, es decir tiene que ir a sus controles CRED, que les corresponde según su edad.

Fiorella: Menciona que los beneficiarios pueden ser niños, gestantes. Pero en esos niños son hijos del titular o nietos también

Vanessa: El titular de un hogar puede ser el padre, la madre o un apoderado de los niños. Según la composición del hogar que ha registrado al momento del Censo. Los

hogares provienen del SISFOH, y ahí sale una lista de miembros, forman parte del hogar. Y no necesariamente son los padres de los niños.

La dinámica de nuestra realidad social es tan diversa, que es posible que los padres de los niños hayan fallecido, es posible que los padres o madres los hayan abandonado por motivos de trabajo o motivo que desconocemos, y que se quedan al cuidado de un tío, una tía, un abuelo, una abuela paterna o materna. Indistinto.

El objetivo que tenemos es que el hogar que se afilia al Programa, cumpla con sus corresponsabilidades, que los niños vayan a sus controles de salud de CRED y vayan a la institución educativa, asistan puntualmente al colegio.

Fiorella: ¿La información que hace el SISFOH es a nivel distrital?

Vanessa: El padrón de hogares viene del empadronamiento que hace la municipalidad ahora. En otro momento vino de un barrido que hizo el INEI. Son varias fuentes que tiene la información y actualmente un hogar que se desea afiliar al Programa debe contar con calificación. Siempre lo ha tenido. Solo que ahora, se está pidiendo que los nuevos hogares, que se quieran afiliar deban contar con una calificación socioeconómica en el distrito donde están solicitando.

Fiorella: ¿Y eso es mediante el SISFOH de su municipalidad?

Vanessa: Hay una unidad local de empadronamiento que recibe la solicitud del hogar y con esa solicitud ellos proceden a visitar al domicilio, para rellenar la ficha que ellos tienen. Y la información le mandan al SISFOH. El SISFOH otorga la calificación, no es la municipalidad; la municipalidad está empadronando. Por eso su nombre ha cambiado. Antes su nombre era Unidad de focalización, y ahora es la Unidad Local de Empadronamiento.

Los hogares que quieren afiliarse, se hace la consulta en el PGH, hay un proceso de consistencia que lo hace la sede central. Si no está en la PGH tiene que solicitar su empadronamiento en la municipalidad. Pero todo hogar que está en el Programa Juntos tiene una calificación. En la mayoría de los casos es definitiva y en algunos casos es temporal, porque están en un proceso de regularización.

Fiorella: Algunos mencionaban que algunos niños son registrados con sus abuelos, niños, si son de la misma familia

Vanessa: Sí, lamentablemente hay cosas que nosotros como Programa Juntos, no vemos el empadronamiento, no lo hacemos nosotros. Pero si nuestro sistema detectará un caso como ese, se procede al trámite correspondiente.

Fiorella: En cuanto a las corresponsabilidades menciono que eran dos en salud y educación, inicialmente era identidad, pero ahora ya todos los niños cuentan. Y ¿ha habido iniciativas en los distritos, sea en los establecimientos de salud, aparte de adicionar otras corresponsabilidades extraoficiales?

Vanessa: No, las corresponsabilidades están establecidas en la normativa de creación del programa. Y las iniciativas de incorporar nuevas corresponsabilidades, tienen que

pasar por todo un estudio, y aprobación de parte de Ministerio, en la Dirección ejecutiva para que cambien la corresponsabilidad.

Por el momento desde su creación, como usted dice, con el Programa Juntos muchos niños han obtenido su DNI. Hoy por hoy, la obtención del DNI, es una política del Estado, que no solo se preocupa Juntos sino los puestos de salud. Porque le tiene que entregar su acta de nacimiento para que vaya a registrar el nacimiento en la municipalidad, y con eso pueda obtener su trámite para su DNI.

Fiorella: Y esas dos corresponsabilidades únicas que deben de cumplir los beneficiarios, ¿saben de eso, están informados? ¿O hay tal vez beneficiarios que no tienen bien en claro que es lo que deben de cumplir?

Vanessa: Se entiende que deben estar informados porque, como le repito, para que se afilien al programa, ellas participan en una asamblea comunal de validación, donde el Gestor local da lectura al Acuerdo de Compromiso, que es un documento que firma la usuaria, y que al reverso indica la corresponsabilidad que debe cumplir.

Entre otras cosas, indica que debe de informar donde van a estudiar sus hijos, dónde se van a atender en el puesto de salud, además debe informar cualquier modificación que sufra el lugar, en el transcurso del tiempo, para evitar posibles suspensiones, por una información desactualizada.

Fiorella: ¿Y eso se les hace hincapié a las usuarias que deben informar cuando cambie su hijo de grado de primaria a secundaria?

Vanessa: Sí, como programa hacemos campañas de actualización de datos, dos campañas masivas en el año, que son en el primer bimestre, entre enero y febrero, y ahora en agosto.

Fiorella: Si justo eso le consultaba porque vi una iniciativa en un establecimiento de salud de Tambillo Grande en Mariano Damaso Beraún, ellos querían que en el hogar donde no había agua potable, pon tu agua clorada, tu microrrelleno sanitario o tu letrina, aparte trabaja tu biohuerto. Tenían su ficha y en sus controles de salud, veían esos avances, hace 10 años trabajaban así.

Y en el momento que viene la Defensoría del Pueblo de Tingo María, hace dos años, les dice que oficialmente eso no es para exigir a las madres. Algunas madres creían que le suspendían por eso, por no tener su biohuerto, por no tener su letrina, o por no haber invertido en su cocina mejorada. Y frente eso cómo han manejado esos casos como Programa Juntos, porque han sido algunos caseríos que estaban bajo la intervención del centro de salud pero en otros no, dentro del distrito.

Vanessa: Como programa Juntos ya tenemos establecidos cuáles son las corresponsabilidades y la verificación no es una información verbal que nos da el puesto de salud, si le preguntamos por Juana Ríos, si cumple o no cumple, ese no es el procedimiento que realizamos. El personal de salud me podrá decir si viene a su control pero no hace esto o lo otro. No viene a hacer la limpieza en el puesto, no hace su biohuerto, no viene a hacer tal o cual cosa que se le ha pedido y por eso no cumple.

El procedimiento que nosotros realizamos para la verificación consiste en que el gestor local solicita la fuente de información, en el puesto de salud es la historia clínica, o puede ser los controles de asistencia a los controles CRED, un cuaderno diario que ellos manejan. Que obre en el establecimiento de salud, que forme parte del hacer documental, que nosotros llamamos fuente primaria. En todos los casos, en la mayoría de los casos, buscamos esa fuente primaria para evitar situaciones como la que usted me está mencionando.

Como Programa Juntos nos preocupamos en hacer verificar, que sí asistió a su control CRED o no.

Fiorella: Y en cuanto al colegio, por ejemplo

Vanessa: Pedimos el registro de asistencia, pedimos el cuaderno de asistencia, que es la fuente primaria. La realidad es que en algunos colegios trabajan con papelografos. Siempre buscamos una fuente primaria. Y la que fuere se marca en el formato. Tenemos cuaderno de asistencia, papelografos u otros, que puede ser información verbal, en el caso de educación principalmente.

Porque en el sector salud, necesariamente tiene que haber historia clínica, ese es su pase para que se considere usuario del centro de salud.

Fiorella: Y para ser beneficiario, ustedes hacen suspensiones porque un niño se cambia a un mejor colegio. Por ejemplo en el centro poblado hay un colegio de secundaria, pero digamos la mamá de un caserío ya no quiere llevarlo al centro poblado sino llevarlo a la ciudad, a Tingo María, y por ese cambio que realizó, que tal vez no informó. Entonces cuando hacen suspensión es ¿porque no informa o se cambia a un colegio mejor?

Vanessa: La suspensión es por el incumplimiento de su corresponsabilidad. Ejemplo si la señora Juana Ríos informó que su hijo está estudiando en el colegio Javier Pérez de Cuellar, ese niño, en el formato su nombre va a salir en el colegio Javier Pérez de Cuellar, el gestor local va a ir al colegio Javier Pérez de Cuellar y va a preguntar por la niña Anita ¿Anita estudia aquí, está en 2do grado?, No está aquí. Entonces, ¿está matriculada?, no, no está matriculada.

Para el caso de las matriculas, nosotros tenemos una tabla de códigos, si no está matriculada es el código 2.1, si saben que vivía ahí y ya no vive es 2.3. Entonces la suspensión no es porque se cambió de colegio, es porque la señora no informó que se cambió de colegio. El gestor local está yendo a la primera información que nos dio, se fue al colegio donde inicialmente estaba estudiando. Ahora si no comunica, no va a encontrar asistencia. Y al no tener asistencia es incumplimiento, por más que el niño este en otro colegio.

Fiorella: Ahora digamos el caso, ya la madre luego informa en los empadronamientos que están haciendo ahora de actualización de datos, y ¿normal podría estudiar en un colegio de la ciudad?

Vanessa: Sí

Fiorella: A pesar que en su centro poblado hay un colegio cercano

Vanessa: A pesar

Fiorella: Porque algunas madres estaban entiendo que tal vez tendrían que quitarlo de Tingo María y llevarlos al centro poblado, o peor aún a su caserío.

Vanessa: Por el momento, la Directiva si establece ese tipo de actualización. La Directiva vigente nos dice que la actualización de instituciones educativas puede ser en el ámbito nacional.

Fiorella: Puede cambiarse a Tingo María si quiere

Vanessa: Sí, por el momento.

Fiorella: ¿Qué directiva es?

Vanessa: La Directiva de Mantenimiento de Padrón, Directiva 01 Resolución Ejecutiva 02, del 15 de enero de este año

Fiorella: ¿Y esa información se hace hincapié a las madres, que ustedes pueden mandar a sus hijos al colegio que deseen pero tienen siempre que avisar?

Vanessa: Sí

Fiorella: Si porque sentía que eso no había quedado muy claro y quería consultarle directamente

Vanessa: Sí, como te repito en la asamblea comunal de validación, el gestor local hace referencia, y da lectura a los acuerdos de compromiso, y en el acuerdo de compromiso la usuaria, debe informar cualquier modificación para evitar cualquier suspensión.

Fiorella: ¿Y esas asambleas de validación comunal desde qué año surge?

Vanessa: Sé que desde antes, yo estoy desde el 2014, pero sé que en el 2013 sale la Directiva.

Fiorella: Y en las asambleas de validación comunal ¿qué actores sociales participan?

Vanessa: Las autoridades locales deberían participar

Fiorella: ¿Cómo quien por ejemplo?

Vanessa: El presidente de la comunidad, el alcalde, el gobernador, el presidente del Comité de Transparencia y Vigilancia si es que hubiera en el lugar.

Por ejemplo, está el acuerdo de compromiso, sobre sus corresponsabilidades asume el compromiso de asegurar que todos sus miembros objetivos asistan obligatoriamente a los servicios de salud-nutrición y educación, según ciclo de vida. Mujer gestante, sus controles prenatales; a los niños de 0 a 3 años sus controles CRED; de 3 a 6 años a servicios de educación inicial o pronoei; de 6 años hasta que termine la secundaria o cumplan los 19 años, a los servicios de educación básica regular.

Sobre la transferencia de incentivos, las cuentas bancarias. La actualización de datos del hogar, que es el punto siete, el hogar es responsable de comunicar cualquier

modificación de datos en el lugar que haya cambiado, respecto a lo informado a los datos de su afiliación. Por ejemplo, si se trasladaron a otra dirección fuera o dentro del distrito de Juntos, o si al menos uno de sus miembros objetivos registrados presenta modificación en sus datos personales en el lugar donde cumple su corresponsabilidad, o algún otro dato de hogar que pueda afectar su permanencia en el programa, o le genera alguna suspensión para el abono de su incentivo monetario. Este documento lo tienen. En la Directiva Ejecutiva 138 lo puedes encontrar.

Fiorella: Y eso cómo lo manejan con las señoras que hablan en quechua. Pues había un caso de una señora que iba a las reuniones pero no entiende lo que puedan coordinar porque es quechua hablante, entonces le tienen que decir primero a sus hijos y luego a ella.

Vanessa: Ya el gestor local establece sus mecanismos para poder comunicarse con las personas, buscando una persona que le haga explicar, que le haga conocer a las usuarias, a las que son quechua hablantes. Hay algunos gestores locales que son quechua hablantes, no son todos, no son la mayoría, pero donde hay se comunican así.

Fiorella: Y en caso de la Unidad Territorial de Huánuco, ¿cómo es el caso, hay gestores quechua hablantes?

Vanessa: Sí hay.

Fiorella: En promedio, ¿Cuántos gestores locales hay en la Unidad?

Vanessa: Según nuestro Manual de Operaciones, deberíamos tener 104.

Fiorella: ¿Y a nivel de la provincia de Leoncio Prado?

Vanessa: Tenemos 8 gestores locales

Fiorella: Y hay 2 en Mariano Damaso Beraún

Fiorella: En caso de las madres saben sus roles, están informadas, entonces cuando se da el caso de las suspensiones, en su experiencia ¿cuáles han sido los motivos más frecuentes de suspensión a las usuarias?

Vanessa: Uno es inasistencia, siempre. Y el otro es el desplazamiento a otros lugares que no comunican.

Fiorella: ¿Y eso es bastante frecuente?

Vanessa: Sí, es que aparentemente se van de vacaciones a un lugar lejano, y ya no vuelven, y no se comunican, no comunican al gestor local que se están yendo.

Fiorella: ¿Y por qué no comunican las madres si ya están informadas o no lo están?

Vanessa: No, no creo que no estén informadas, están informadas. Yo supongo si se van a un lugar lejano, y no tienen los recursos para regresar. Y lo otro es que se afilian al programa, y mientras están viviendo en el mismo lugar están cumpliendo, pero cuando se van, pensarían que, la verdad no sé qué pensarían. La verdad es que estamos

insistiendo mucho en esas personas que no mandan a sus hijos a los colegios, buscándolas.

Estamos en un proceso de búsqueda de esos hogares, y estamos encontrando que muchos de ellos ya no viven en el lugar, por más de seis meses. Es posible que ese hogar haya mejorado su condición de vida y se haya ido a otro lugar o es posible que hay otros problemas que el hogar afronta y que no es comunicado también. Estamos trabajando muy duro en eso, estamos casi un año, nueve meses, detrás de las personas que están constantemente registrando suspensiones de abonos.

Porque nuestro objetivo no es afiliar y que se suspendan, nuestro objetivo es que si afiliamos 100, los 100 tienen que recibir su abono de cumplimiento de corresponsabilidades. Y sobre la diferencia, cuando hay esos casos, estamos buscándolas, llamándolas, consultando en el SIAGIE, consultando por todas partes. Y a veces no hay la información.

Fiorella: Y a nivel de porcentajes, no sé cómo lo miden ustedes, en bimestre o semestre, ¿cuántas suspensiones hay?

Vanessa: Del total, un 6% aproximadamente, estamos bajando.

Fiorella: Y en hogares a cuanto equivale

Vanessa: Nosotros tenemos a 63 000 mil hogares afiliados. 85% de hogares de la provincia de Leoncio Prado abonados, la diferencia (15%) hogares suspendidos.

En Leoncio Prado son 6334 hogares, 5364 hogares abonados y 970 hogares suspendidos, al 22 de junio de 2015.

Fiorella: También he visto en el trabajo de campo que el Programa cuenta con líderes por caserío.

Vanessa: Madres líderes

Fiorella: ¿Cuál es el rol de los líderes? ¿Para qué se creó su papel o rol?

Vanessa: Las líderes son personas representativas de la comunidad, con las que el gestor local se contacta, para poder coordinar actividades o acciones en la comunidad. Digamos que es un nexo. Las líderes no forman parte de la estructura del Programa porque son actores locales de la sociedad civil.

Entonces lo que hace el gestor local, como todo actor local es contactarse para que le avise qué actividades van a hacer o coordine alguna acción para buscar un hogar, o pregunte por un hogar que esté incumpliendo, qué está pasando con ese hogar, si nos puede dar algún detalle adicional. Hacer el contacto para coordinar acciones de capacitación, de coordinación, ferias, lo que sea que se pueda hacer en el lugar, ese es el rol de la líder.

Fiorella: ¿Entonces son varias funciones que tiene?

Vanessa: No son funciones

Fiorella: ¿Tareas?

Vanessa: No son ni funciones ni tareas, son compromisos que asumen las señoras como representantes de la comunidad

Fiorella: Ese representante tiene que ser alguien como autoridad local, como teniente gobernador

Vanessa: No, como le digo es la persona que tiene mayor representatividad en la comunidad.

Fiorella: ¿Cómo se elige a estos o estas líderes?

Vanessa: La elección lo hacen en la comunidad, ellas mismas la eligen.

Fiorella: Por lo general va Juntos o participa de esas reuniones

Vanessa: No, no debería. Ya nos contactamos con las señoras.

Fiorella: ¿Por lo general los líderes son hombres o mujeres?

Vanessa: Mayormente son mujeres, pero hay hombres

Fiorella: Si porque había visto el papel de las madres líderes, pero también hay hombres líderes que son tenientes gobernadores. Por su parte no hay problema si son hombres los líderes.

Vanessa: Por supuesto que no, no buscamos que sean solamente mujeres. Buscamos la persona con mayor representatividad, y es la población la que decide quién es la persona que les va a representar. Nosotros no intervenimos ahí, pidiéndoles que sea hombre o mujer, que tenga hijos o no tenga hijos. Nosotros no intervenimos en esa elección.

Fiorella: ¿Y ese líder tiene que ser beneficiario del Programa Juntos, o no tal vez?

Vanessa: Es indistinto, porque a veces un teniente gobernador no siempre tiene hijos menores, son personas adultas. Siempre la persona líder como su nombre lo dice, es la persona que está buscando o velando por los intereses de la comunidad. Coordinando con las instituciones que buscan la mejora de las condiciones de vida de la población, entonces nosotros nos contactamos con esas personas.

Fiorella: ¿Y desde cuando surge esta necesidad de trabajar con líderes para llegar a los lugares más alejados?

Vanessa: Que yo estoy aquí, en el 2014 ya ha habido.

Fiorella: ¿Pero ese papel también da un poder?

Vanessa: Poder no, es un representante y tiene sus facultades, facultades que ellos mismos lo han decidido.

Fiorella: ¿Y los líderes participan en la verificación de las corresponsabilidades?

Vanessa: No

Fiorella: Digamos van al colegio a revisar la lista de asistencia...

Vanessa: No

Fiorella: Van a pedir cuaderno de asistencia a la auxiliar

Vanessa: No

Fiorella: ¿No deberían o no participan?

Vanessa: No está establecido en la Directiva que las madres líderes participen. Como le digo, no forman parte del programa en nuestra estructura orgánica, no tienen ninguna responsabilidad en la verificación.

Fiorella: ¿Esa Directiva que menciona es la de la Verificación de Corresponsabilidades?

Vanessa: Claro. Tenemos un Manual de Operaciones que indica cuál es la cantidad de personal y qué cargos tenemos en la Unidad Territorial. Y en el Manual de Operaciones no figuran las madres líderes. Por lo tanto no tienen ninguna responsabilidad en ningún proceso operativo con el Programa Juntos.

Fiorella: Si estaba viendo esos casos, algunos que son de zonas alejadas, y su hijo estudia en un centro poblado, que está a 3 horas de camino, o en carro está a 1 hora o 45 minutos. Que prefieren que su líder vaya a verificar junto a promotor, lista por lista. Después de toda una mañana, verifican nombre por nombre porque de eso depende el padrón, que se emite luego a las unidades.

Vanessa: La verificación según nuestro Manual de Operaciones, lo debe hacer el gestor local.

Fiorella: ¿Solo o puede ser con otros apoyos?

Vanessa: Es responsabilidad del gestor local y con el compromiso del sector. Puede haber un trabajo conjunto entre el gestor local y personal de salud, que el personal de salud, le dice acá está mi cuaderno, me dices el nombre y le busca en el cuaderno. Pero no es el caso de que el gestor local vaya con la líder a pedir información. O sea la líder que vaya al personal de salud o educación a pedir la asistencia.

Fiorella: Según la Directiva no pero en su trabajo de campo...

Vanessa: Nuestro trabajo de campo está ceñido a la directiva. Y para eso tenemos un mecanismo de salida a campo, que se incluye y estima los tiempos de traslado a los centros poblados, ya sea caminando, en carro o moto. Se estima su recorrido. Y el recorrido regular en el caso más extenso es hasta de 15 días en el distrito.

Fiorella: Se puede decir que los líderes participan en procesos de apoyo. Ya sea ayudar a coordinar con las madres, o a veces son como los voceros, por ejemplo avisan a todas las madres de su caserío que tienen reunión con el gestor local.

Vanessa: El gestor local mayormente hace reuniones para avisar quienes están con incumplimiento. Para preguntar por esas personas que están pasando, dónde están, si las

conocen, si viven ahí o no viven ahí. Y las madres líderes son una referencia de las actividades.

Fiorella: El Programa de hecho formalmente no contempla esto, pero algunos líderes para ir a averiguar, como son sitios alejados, la comunidad se organiza y dice hay que pagarles su pasaje o las llamadas que va a hacer al gestor local. Y eso ustedes cómo lo han visto en el programa.

Vanessa: Como lo repito, no forman parte de la estructura orgánica del Programa Juntos, y una madre líder se circunscribe a su centro poblado. No existe la posibilidad que una madre líder del centro poblado A se vaya al centro poblado Z, por lo tanto se supone que no debe implicar ningún costo, a la madre más que su tiempo. Su tiempo tienen un costo, por eso tratamos que las operaciones sean las más específicas. Como en toda organización y sociedad está el estado y la sociedad civil. El estado solo no va a poder cumplir con las políticas que tiene como metas.

Tiene que aliarse. Y el aliado, en este caso, la sociedad civil representado por una madre líder, es un aliado, que va a apoyar en la medida de sus posibilidades.

Fiorella: Por ejemplo ¿en la forma de organizarse de la madre líder o pare líder, no tiene injerencia el Programa?

Vanessa: Por ejemplo si la coordinación es vamos a tener esta actividad hasta donde me puedes apoyar. En tal, tal. Y la diferencia el gestor local tiene que ver la forma de que la gente se entere de que va a hacer una actividad, ya sea por la radio u otras autoridades. El gestor local tiene sus estrategias de poder llegar a los lugares donde la madre líder no va a poder comunicar una acción.

Fiorella: Si veía en algunos caseríos que se organizan y colaboran mensual con 1 sol porque son varias, y otras con 2.5 soles para pagar sus pasajes, y como son caseríos alejados de 4 horas, los carros no salen muchos, cuando va a las reuniones de actualización de datos o cuando tienen reunión con el líder que se da en un centro poblado o un sitio más alejado.

Vanessa: Eso no puede pasar o suceder porque el gestor local recorre todas los centros poblados donde hay una institución educativa, donde se supone que se concentra la población. Y lo máximo que puede trasladarse un hogar es desde su estancia o chacra a centro poblado. No implica un pago a alguien. No creo que eso se ajuste a la realidad.

Fiorella: Por ejemplo en el caso del caserío de Nuevo América para llegar al caserío que está más cerca de la carretera Bella, está a 4 horas a pie. Pero hay carros que llevan y lo hacen en 1 o 2 horas, y les cuesta 20 soles a ellas. Entonces en Bella iba su líder y se reunían la gestora para el empadronamiento o reunión de actualización y le pagaban.

Vanessa: Pero toda actualización de datos es personal porque la ficha requiere la firma del titular cuando se trata de actualizar datos del hogar. Un cambio de titular porque no asume el cuidado, requiera la firma del titular. Por ejemplo una incorporación de un niño o la salida de un miembro objetivo requieren la firma del titular. Los trámites son personales. Entonces no puede ser que la usuaria le encargue a la líder algo porque la líder o maneja esta ficha. Es el gestor local.

Fiorella: ¿Está segura?

Vanessa: Ese es el procedimiento.

Fiorella: Esa es mi consulta, porque no siempre sino cada vez que tenían sus reuniones las líderes, iban representando a su caserío, le pagaban su pasaje. Por ejemplo, somos 20, cada una da 2 soles y pagaban su pasaje.

Vanessa: Yo desconozco de actividades que se hayan realizado en Bella, que implique que vayan las madres líderes se vayan. En este año, que yo sepa no hemos tenido actividades que convoquen a la madre líder. Se convoca a la población a un centro poblado que concentra a varios centros poblados dispersos, para que hagan la actualización de sus datos. O para las asambleas de validación, pero no recuerdo en este año que se haya convocado a las líderes de un distrito o sector a un lugar que no lo recuerdo.

Fiorella: Por ejemplo en estas últimas semanas de actualización de datos, van las madres y van las líderes, a verificar que todo esté correcto. Y cualquier indicación, por ejemplo tal madre no vino pásale la voz, claro pero para ir ahí internamente coordinan como caserío y le pagan su pasaje. No es constante sino cada dos meses y ya de su corresponsabilidad ahí coordinan. Es un precio módico, para ellas entre 1 sol a 2 soles. En Bejucal se da, en Clorinda Matto de Turner, Nueva América.

Vanessa: No recuerdo que se hay convocado a las madres líderes a una reunión. Lo que si pasa es que el gestor local va a un centro poblado y coordina con la madre líder.

Fiorella: Pero digamos esta forma de organizarse a nivel de caserío queda entre ellas

Vanessa: Es una potestad de ellas. Es la decisión de apoyar.

Fiorella: Los líderes apoyan en la parte de información

Vanessa: De difusión de las actividades que va a hacer el gestor local. Sí. Y nos brinda información de los hogares que están saliendo con incumplimiento. Preguntamos usted le conoce, usted como residente de muchos años aquí, reconocido como autoridad por la zona, lo conoce, no sé fue, ese tipo de coordinación.

Fiorella: Y tienen un tiempo lo líderes por ejemplo un año, ¿ustedes recomiendan algún determinado periodo de apoyo?

Vanessa: Como le digo, nosotros no elegimos ni intervenimos en el proceso de elección. Es potestad de las personas que conforman la comunidad.

Fiorella: Y digamos a nivel del Programa, ¿tiene que ser el titular tiene que ser la madre o el padre también?

Vanessa: Es indistinto. Pues a veces no todos los hogares están conformados por papá y mamá. Puede ser que haya fallecido la mamá y esté papá solo con sus hijos, o el papá haya fallecido y esté la mamá sola. Puede haber separación de los padres. Desplazamiento por lugar de trabajo, lo dejan encargado con la hermana, abuela, los tíos. La realidad la composición de un hogar, es tan distinto y variado que el Programa no puede exigir que sean padres y madres.

Fiorella: Había visto un caso de una señora cuyo esposo es titular, porque cuando la inscribieron era menor de edad. Pero ahora ella quiere cobrar y su esposo ya no cobre. ¿Puede haber ese cambio?

Vanessa: Si puede hacerlo, hay un tipo de trámite que se da a solicitud del titular. El esposo tendría que solicitar el cambio de titularidad a su esposa por los motivos que exponga, lo firma.

Los cambios de titular proceden por solicitud del titular; por incapacidad física y mental acreditada por un establecimiento de salud; por abandono de hogar; porque no asume el cuidado de los miembros objetivos, puede estar la señora cerca, pero no los cuida tal vez lo asume la tía, el padre; o por fallecimiento.

Fiorella: En el tiempo que tiene de experiencia, ha habido casos de suspensiones injustificadas. Tal vez hubo un error en los datos, apellidos, se verificó mal los datos o hubo error en la digitación.

Vanessa: No recuerdo haber visto por motivos injustificados. Puede darse, es posible. Pudo haber un error en la digitación, una mala información en el sector, puede ocurrir que ha ido a sus controles de salud pero no lo hayan registrado en el cuaderno de asistencia, o no hayan registrado historia clínica. Puede pasar que está en el cuaderno y no en la historia, y al momento de la visita del gestor local el cuaderno no se encuentre, y en la historia no se encuentra registrado la atención. Es posible. Pero no recuerdo haber recibido casos de la provincia de Leoncio Prado o el distrito donde está interviniendo tu tesis.

Fiorella: El Programa Juntos puede a modo de rectificación, por ejemplo a una señora le suspendieron su bono bimensual y previo análisis puede al siguiente mes cobrarlo

Vanessa: Hemos tenido el año pasado una situación de inconsistencia en el cierre central y a los hogares que han sido suspendidos injustamente, indebidamente, más que injustamente, el Programa les ha abonado. Les ha restituido el abono que les correspondía. La revaluación del hogar presenta un caso como el mencionado.

Fiorella: ¿En cuál directiva menciona?

Vanessa: DCC, Directiva de Cumplimiento de Corresponsabilidades

Fiorella: Y ahí se contempla

Vanessa: Debidamente sustentado y justificado procede una reevaluación. Pero eso ya nosotros como Unidad Territorial hacemos el informe de sustento y ya la Sede Central que evalúa la pertinencia del informe.

Fiorella: ¿Y qué se requiere para sustentarlo?

Vanessa: Tienen que haber una verificación del Coordinador Técnico Zonal tiene que hacer la supervisión, para buscar la información en la fuente primaria, para contrastar lo que registró el gestor local en el formato con lo que está en el registro del establecimiento o institución educativa

Fiorella: Y en términos de arreglar en cierta forma y la señora pueda cobrar sus 4 meses. Se informa eso a las madres o se maneja eso internamente, y se prefiere no informar a fin de no tener muchos casos a modo de reclamo, pedidos de reconsideración

Vanessa: La directiva es pública está en la página web, aunque no todos tengan acceso a la página web. Pero el gestor local o la misma autoridad si considera que la suspensión es indebida hacen su documento y se tramita a lo que corresponde.

En ese caso corresponde una supervisión. Es la supervisión al trabajo del Gestor local. Si hay una suspensión indebida, el gestor local hizo algo o registró una información incorrecta. Ahora el Coordinador Técnico Zonal tiene que ir a verificar si esa información incorrecta proviene de la negligencia del gestor local o de una información inexacta que dio el personal de salud.

Fiorella: ¿Y eso cómo surge? ¿A partir del reclamo del beneficiario?

Vanessa: Sí

Fiorella: ¿Y el beneficiario cómo puede reclamar? Porque he visto en su MOF que hay el Orienta MIDIS pero es virtual, pero así digamos el caso de una persona de un caserío donde no hay internet, no hay señales de teléfono, y más algunas son analfabetas. ¿Cómo podría hacer? ¿Tal vez si confundieron el apellido de mis niñas?

Vanessa: El gestor local publica la lista de suspendidos en la Municipalidad. Comparte esa información con las madres líderes para que sepan que usuarias de su centro poblado han sido suspendidas. Pero si hay alguien que dice que he estado cumpliendo, por qué me han suspendido, entonces las autoridades toman cartas en el asunto, y son las que nos informan, sea por documento o teléfono, y tenemos conocimiento de estos casos.

Fiorella: Entonces ¿cómo haría la madre usuaria, le avisa a su líder y el líder le avisa al Gestor local?

Vanessa: Lo ideal es que se comuniquen directamente a la Unidad Territorial. Él es resultado de una verificación que hizo el gestor local ha venido en una suspensión. Si el gestor local se equivocó, no le va a decir señora me equivoqué. Tiene que haber una instancia superior al gestor local, que es el Coordinador Técnico Zonal, y las situaciones que se presentan de quejas, denuncias, se reciben por teléfono.

Fiorella: ¿Por teléfono también porque había visto en su MOF el Orienta Midis virtual?

Vanessa: Tenemos una Oficina de Atención al Usuario acá, en el primer piso, pueden llamar o mandar un documento para hacer saber el caso. O presentarse personalmente acá.

Fiorella: Y esa forma de mecanismo de atención a las personas que tengan dudas, digan estoy cumpliendo.

Vanessa: Hay una instancia en cada distrito que es el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana.

Fiorella: ¿Se refiere en la Municipalidad?

Vanessa: En el distrito. Generalmente las quejas y reclamos proceden de este comité que recogen las quejas y reclamos de las usuarias. En todos los distritos hay un presidente del Comité de Transparencia y Vigilancia que a través del Comité Regional nos emiten alertas. Esa queja, reclamo o denuncia llega a la Unidad Territorial a través del Comité de Vigilancia y Transparencia que pide respuesta.

Fiorella: ¿Y en el caso del distrito Mariano Dámaso Beraún me recomienda buscarlo cómo lo puedo ubicar?

Vanessa: No sé en dónde está, pero es de conocimiento público que en cada distrito, porque este comité, no solo recoge las denuncias del Programa Juntos, sino de todos los programas sociales. Digamos que es un actor activo en el distrito, pero las autoridades son un contacto.

Fiorella: ¿Y con qué autoridades más cuentan como fiscalizadores digamos así?

Vanessa: No, coordinamos con la Unidad Local de empadronamiento, para conocer los niños que han sido captados, los recién nacidos, que tienen DNI para incluirlos al programa.

Fiorella: ¿Y con quienes más cuentan? ¿Gobernador, alcalde?

Vanessa: El Gobernador es otro actor activo que por mandato tienen esa potestad de verificar que los programas sociales estén cumpliendo con su función. Ellos tienen una resolución ministerial del Ministerio del Interior por encargo tienen ellos. Del poder ejecutivo, son ellos que están detrás de los programas sociales, de parte del estado. De parte de la sociedad civil, el Comité de Transparencia es un actor activo, porque nos llegan quejas y reclamos de toda la región, y tenemos que responder la alerta en el plazo de la ley, en 5 días máximo.

Fiorella: ¿Y trabajan con los Gerentes de Desarrollo social?

Vanessa: Estamos entrando en contacto con ellos, porque hay una estrategia de afiliación temprana, que tenemos que captar a los niños antes de los 30 días de nacidos; a las gestantes antes de los 3 meses, como MIDIS, como ministerio tenemos la estrategia Incluir para Crecer, que hay que coordinar. También hay el Fondo de Estímulo para el Desempeño que es para el cumplimiento de metas, que está involucrado la municipalidad, el área de Desarrollo Social con el tema de registros de recién nacidos en el Registro Civil. Así que estamos entrando en contacto.

Justamente estamos en un proceso de, en este mes, hemos iniciado reuniones provinciales. Pero en el transcurso del año hemos tenido reuniones distritales en el marco del proyecto de monitoreo social que impulsa el MEF, también relacionado al desarrollo infantil temprano, que es el padrón nominado de los niños y niñas, que es el cumplimiento de metas del Plan de Incentivos. Si estamos involucrados. Y ahora como MIDIS, tenemos el sello municipal un premio a las Municipalidades que trabajan el tema de desarrollo infantil temprano. Entonces poco a poco, nuestra articulación se va a ir fortaleciendo, teniendo en cuenta que este año se han incorporado nuevas autoridades a las municipalidades.

Fiorella: Entonces para que una usuaria pueda quejarse sobre el programa tendría que ser a través de la vía telefónica, escribiendo una carta a la Unidad o acercándose aquí a la Unidad

Vanessa: O al Coordinador Técnico Zonal que siempre está presente allá, en este caso el de Leoncio Prado. En el caso de las alertas, como le digo nosotros como programa estamos buscando la accesibilidad de las personas hacia el programa. Y en ese contexto estamos en este mes de julio y agosto, estamos promoviendo una campaña de difusión del uso de la línea gratuita que es el 0800 400 4. Para que las usuarias desde donde estén puedan llamar y hacer las consultas, quejas o reclamos que crean conveniente y puedan ser atendidas.

Justamente porque estamos en un proceso de que las usuarias por la misma dispersión que tiene nuestra región, país, no todos les llegan los medios de comunicación, no todas están en la misma capacidad de entendimiento, y sobre todo pueda ser que por la misma lejanía desconozcan de algunas cosas.

Fiorella: Justo iba a hacer hincapié porque dicen que este mes han empezado su campaña del uso de la línea gratuita

Vanessa: Ya tenemos la línea hace mucho tiempo, lo que estamos haciendo es incidir en qué la población usuaria lo pueda usar. Conocer que tiene ese canal de comunicación, para que pueda saber las situaciones que afronta.

Fiorella: Y esta línea gratuita va a la Central de Lima o acá

Vanessa: A la central

Fiorella: Lima

Vanessa: Sí

Fiorella: ¿Y ellos ya le derivan a ustedes?

Vanessa: Sí, a través de la red de comunicaciones, que es la encargada de brindar atención a la usuaria, que nos deriva los casos.

Fiorella: Entonces se puede decir que están comenzando a informar a las madres que pueden hacer sus quejas, consultas y reclamos del programa

Vanessa: Sí es una prioridad ahora del programa, brindar toda la información posible. Hacerles recordar sus compromisos, hacerles conocer mucho el tema de educación financiera, que si tienen cuenta o no tienen cuenta, sobre el uso de sus tarjetas, estamos en ese trabajo también. El programa está abocado a difundir toda información que el hogar requiere para evitar posibles suspensiones o situaciones que presentan.

Fiorella: Cuando dice ahora, se refiere a este año o el año pasado

Vanessa: Con mucho énfasis, este año. Las reuniones siempre se dan pero como usted ha visto hay personas que asisten, hay otras que no. Y como no es un tema de cumplimiento, porque no asiste a la reunión no se le va a suspender, no le obligamos a venir. Hay muchos vacíos por cubrir pero esperamos cubrir con la línea gratuita.

Fiorella: ¿Y eso quién lo viene informando la línea gratuita o espacios para quejas o reclamos?

Vanessa: Él área de Comunicaciones

Fiorella: ¿Y cómo hace? ¿Va por caseríos o centros poblados?

Vanessa: El área de comunicaciones ha contactado a las radios de más sintonía en los centros poblados, para hacer la difusión por ese medio. Generalmente estamos usando la radio.

Fiorella: Y en las reuniones que tienen con las madres, el gestor local puede avisar señoras por si hubiera una consulta, queja o reclamo pueden llamar a la línea gratuita tal...

Vanessa: Sí es más tenemos los volantes, dípticos, que ahí dice la línea gratuita. Nuestra folletería tiene esa información.

Fiorella: Justo consultaba por el tema de las quejas o consultas, porque muchas de las madres no sabían a dónde acudir, entonces le avisan al líder, el líder le avisa al gestor local y este les menciona mayormente que ya se suspendió. Más bien lo que haría es reincorporarte, para que el siguiente bimestre cobre lo que le corresponde. Pero ya no hay opción a recuperar. Sea indebidamente o no, ya no se puede recuperar.

Vanessa: Irreversible (risas), pero la directiva contempla una reevaluación.

Fiorella: Entonces van a incidir más en este aspecto

Vanessa: Sí por eso pasamos a otra instancia para evitar la omisión de comunicación de las quejas, reclamos.

Fiorella: Sí porque considerando la distancia de aquí a Mariano Damaso Beraún, puede ser hasta 5 horas de viaje. Y muchas de las usuarias no conocen la Unidad Territorial de Huánuco.

Vanessa: No, si y por eso el Comité de Vigilancia tiene un rol muy importante en vigilancia social. Ellos son los que vigilan su trabajo.

Fiorella: Y a las madres así también se les avisa verbalmente que el Comité de Transparencia y Vigilancia, que pueden acudir a su distrito.

Vanessa: Si ellos también hacen y tienen su espacio de difusión del tema.

Fiorella: Siendo sincera no veo a ese Comité cerca de la Municipalidad distrital

Vanessa: Es que no están en la Municipalidad. La mayoría no están en la municipalidad. Y es un ente externo a nosotros. Pero que sí existe. En Huánuco tienen su coordinación regional y te pueden informar en donde están y quiénes son sus encargados.

Fiorella: Pues siendo sincera muchas madres no conocen a dónde quejarse, ni la Unidad Territorial ni el Comité de Vigilancia, solo confían en su líder. Y saben que es irreversible su suspensión.

Vanessa: Justamente nuestro trabajo es de campo, donde el gestor local va al lugar para que las usuarias eviten llegar a la unidad territorial porque les genera un costo. Lo ideal es que las usuarias cumplan con sus responsabilidades pero sobre todo con actualizar sus datos. Y ahí es otro de los temas en qué estamos enfatizando. Con nuestras campañas de actualización de datos masivas, estamos de alguna manera poniendo en agenda a las personas de que el Programa si hace actualización. El gestor local cada vez que sale a hacer la verificación encuentra un código 2.1 o 2.2 está preguntando, está buscando. El objetivo es bajar, la brecha que tenemos.

Entrevista a Gestora Local, Yaneth Pardavé Beraún

Zona de trabajo: Distrito de Mariano Damaso Beraún

Fecha y hora de la entrevista: 12 de agosto de 2015, aproximadamente 12:00 m a 1:00 pm

Lugar: Local de Unidad Territorial de Huánuco, en la ciudad y departamento de Huánuco.

Entrevistador: Fiorella Margot Andía Obregón

Inicio de grabación

Fiorella: ¿Cuánto tiempo vienes trabajando en el distrito?

Janeth: 2 años

Fiorella: ¿Pero en el Programa Juntos desde cuánto tiempo estás?

Janeth: Desde el 2012

Fiorella: ¿Y cómo trabajas con los líderes? ¿De qué forma te apoyan en el trabajo?

Janeth: Las líderes son usuarias de Juntos, ellas manejan un grupo de usuarias entre 30 a 40 usuarias. Ellas nos ayudan en cuanto a la convocatoria, de repente hay una actividad de mantenimiento de padrón, o tenemos apoyo en acompañamiento de pago en el banco. Para todos esos tipos de casos ellas nos ayudan a hacer la convocatoria. Porque ellos son de la comunidad, ellos conocen a las usuarias son sus vecinas y comunican.

O de repente una de las usuarias está gestando, también nos informa. Si ya se desplazó, también nos informa si ya se fue a otro lugar, si alguien ha fallecido. Todos los movimientos que salen de una comunidad. Ellas nos comunican.

Y también las indicaciones. Por ejemplo nuestro tiempo que tenemos en campo es limitado. Entonces a ellas les damos cierta capacitación de las indicaciones. Mira esta vez se va a hacer cierta actividad y ellas hacen el extensivo con las usuarias. Dependiendo del caso, porque hay algunas veces.

Lo principal es convocar a la gente, ya nosotros como gestores trabajamos directamente con las mamás.

Fiorella: ¿Y esas fichas de actualización de datos cómo se dan? ¿Te lo dan directamente las madres cuando les haz llamado? ¿O te lo mandan con su líder?

Janeth: No, la ficha de actualización de datos es directo con las usuarias. Por ejemplo en este vez hemos tenido mantenimiento de padrón, días antes, 4 a 5 días, yo mando la lista de padrón a la usuaria y digo por favor comunica a estas mamás. Y ellas vienen, de acuerdo a la situación se entrega la actualización de datos, baja del miembro objetivo, ingreso, cambio de institución educativa, cambio de puesto de salud. Las líderes son un apoyo para la convocatoria.

Fiorella: Y estos pueden ser padres líderes o madres líderes

Janeth: Si puede ser. También hay varones, son personas que resaltan en una comunidad, son más comunicativos, son los que conocen, ellos son los líderes.

Fiorella: ¿Y cómo es la forma de comunicarte con las madres? ¿Al dar tus indicaciones? ¿Al motivarlas a qué cumplan? ¿A informar en cumplimiento de sus corresponsabilidades?

Janeth: En cada actividad, proceso operativo, en una de los procesos más importantes, es el recojo de corresponsabilidad. En donde se llegan a todas las instituciones educativas y puestos de salud. En esta actividad necesariamente tenemos que llegar a todas las comunidades, y antes de ingresar a la institución educativa o ya saliendo, ya las mamás se reúnen. Entonces se le da cierta capacitación, o cuales son los compromisos que ellas han asumido, siempre se les recuerda para evitar las suspensiones.

Luego cuando tenemos mantenimiento de padrón, así como este caso hemos tenido, antes de iniciar se les da cierta indicación, se reitera, si ellos salen de una comunidad a otra, tienen que comunicar para hacer el cambio de puesto de salud e institución educativa, que es muy importante.

Fiorella: ¿Y en esa verificación que haces en los colegios, a veces te acompañan las líderes a chequear los nombres y apellidos de los niños?

Janeth: En mi caso, suelen acompañarme, porque como ellos ya saben, por ejemplo en el salón 1ro A tengo 15 alumnos, y uno de ellos ya se fue, se embarazo, o falleció, entonces el docente no sabe, o no te dice por la actividad, ellos no te comunican, pero los líderes sí. Te dicen si esta mamita ha viajado por enfermedad, esta niña ya se fue formó otro hogar, o esta niña no asiste porque los padres tienen problemas familiares. Ellos nos informan, y ya nosotros podemos tomar cartas sobre el asunto.

Fiorella: Mas que todo ayudándote con la información

Janeth: Sí

Fiorella: Y en el caso que una madre diga que a mí me han suspendido de forma indebida, y en el caso que lo sea, ¿las madres saben que pueden consultar, reclamar e inclusive su queja traerlo a un sitio del Programa Juntos?

Janeth: Claro, las mamás saben que cuando las han suspendido, aquí en la oficina hay una atención a las usuarias, está a cargo del comunicador, y el recepciona la información. En su mayoría la suspensión se da por la falta de comunicación de la usuaria al gestor.

Muchas de las mamás pese a que se les informa, cuando van a salir de una comunidad X, o cuando van a hacer cambio de colegio, o ya quieren hacer cambio de puesto de salud, tienen que informar al gestor. En primera instancia que comuniquen a la líder y la líder nos comunica a nosotros. Ellas de repente hacen su movimiento, su desplazamiento de un lugar a otro, y no te avisan, no te comunican, y ahí se da el caso de suspensión. También se da el caso de desafiliación de hogares.

Fiorella: Entonces las señoras saben, de las que puedes conocer en tus reuniones, que puedes venir aquí a la Unidad Territorial de Juntos

Janeth: Sí saben

Fiorella: Inclusive me comentaban que hay una línea gratuita, ¿crees que las madres del distrito Mariano Damaso Beraún, de los sitios más alejados, están informadas de esto?

Janeth: En mi caso yo tengo una debilidad en la comunidad de los Ángeles, que está colindando con Monzón, de la provincia de Huamalíes. Que pasa, que al estar colindando con Huamalíes, muchas de las mamás tienen su terreno, siembran en los Ángeles y siembran en Monzón. Muchas se van a este distrito, y al cambiarse de distrito yo lo que tengo que hacer es desafiliar al hogar, otro al desafiliar ya pierdo comunicación con ellas. Inclusive acá no tengo una líder porque tengo 3 a 4 usuarias. Tienen ambos terrenos, van acá, van allá, y a consecuencia de esto yo he desafiliado a más de una buena cantidad. Yo llego a esta comunidad, y no hay las usuarias.

Uno llega a los colegios, nosotros comunicamos. Cuando hay una comunicación, convocatoria, las mamás están presentes, pero cuando no haces convocatoria, solo encuentras a los alumnos, nada más, y el resto de las mamás están en sus chacras, durante el día no están, en la noche recién vienen.

Y otra comunidad que se ha creado por Nueva, de Nueva América para arriba, Nueva Zelanda, esa comunidad también muchas de las usuarias son de Pachitea. Muchas de ellas quieren ingresar a Juntos, yo no les puedo atender, porque Pachitea pertenece a otra provincia. Pero acá se fueron sin hacer su cambio de ubigeo, y como han estado incomunicadas, se han desafiliado. Son como 10 u 11 mamás que se han desafiliado por este caso.

El punto 1 es que las usuarias te tienen que comunicar a donde se están desplazando, ellas saben. Pero desde hace 2 o 3 meses atrás, nosotros no podemos hacer un cambio de ubigeo siempre y cuando ellos no han solicitado su calificación socioeconómica.

Ahora es más difícil.

Fiorella: ¿Por qué lo dice? ¿Ha salido una Directiva o algo?

Janeth: Sí porque los criterios para que tu ingreses a Juntos son vivir en la zona mínimo 6 meses y tener miembros objetivos. En este caso, si estas usuarias son de Pachitea, son

usuarias de Pachitea, se van al otro distrito Mariano Damaso Beraún, ya han perdido su criterio de vivir como mínimo 6 meses en la zona. Entonces qué tienen que hacer ellas. Tienen que solicitar la calificación socioeconómica al distrito al que pertenece, en este caso Las Palmas, y para que haga su calificación esto demora, no sé, 6 a 7 meses. Mientras tanto esta mamá, ya se desafilió. Este es el problema que estamos teniendo desde hace 2 meses atrás.

Pero años anteriores o meses anteriores, el cambio era previa solicitud de la mamá, y previa certificación de las autoridades de que si vive en el lugar.

Fiorella: ¿Sería en este caso del teniente gobernador?

Janeth: Claro, teniente gobernador.

Fiorella: Ahora es con el SISFOH de la Municipalidad. ¿Y por qué esa ley, norma, directiva?

Janeth: Hay una Directiva, una mamá o usuaria si dice vivir en un lugar debe tener su condición socioeconómica.

Fiorella: ¿Entonces las mamás saben de este cumplimiento?

Janeth: De antemano las mamás saben, pero tienen las esperanzas de que nosotros vayamos a darle alguna información o apoyarlas. Pero como tenemos directivas, no podemos apoyarlas en cuanto a los cambios de ubigeo.

Fiorella: Antes había equivocaciones en los apellidos, un caso. Entonces las mamás pueden venir a consultar, quejarse

Janeth: Las mamás pueden venir aquí a consultar a la oficina. O en todo caso cuando yo llego. Ahora en Las Palmas, yo no tengo oficina, eso les digo a las mamás mi trabajo es trabajo de campo. Entonces a la comunidad donde yo llego, ahí yo hago la atención al usuario. Puedo hacer el mantenimiento de padrón, puedo atenderlas para sus quejas, ahí se da.

Muchas de las mamás dicen pero nosotras no sabemos cuándo llegas, por eso para salir, ¿qué hago? Tengo mi cronograma de actividades, dependiendo a los días donde voy a estar en las comunidades, mando mensaje a las líderes, tal día estoy en tal comunidad, tal día estoy en tal comunidad. Entonces ahí es donde las mamás se acercan. Siempre se acercan, ellas ya saben ya.

Fiorella: ¿Y te funciona esa metodología por decirlo de comunicar a las líderes, las líderes convocan a las usuarias y con ellas tratas?

Janeth: Sí funciona, el detalle es el tiempo, porque por ejemplo yo tengo 40 comunidades a cargo, y tengo 10 días, exagerando 15 días de trabajo de campo. Entonces en una comunidad hago 2 a 3 comunidades, dependiendo de la cantidad de usuarias también para atender.

Fiorella: ¿Por eso agrupas?

Janeth: Claro, porque si no sería bonito hacer un día por comunidad si se supiera. Pero cuando te reúnes 3 a 4 comunidades en un solo lugar, no todas bajan, no bajan las autoridades, ahí también es una dificultad. El detalle es tiempo, porque hacemos la mitad de trabajo de campo y la mitad trabajo de gabinete.

Fiorella: ¿Había visto un proyecto de SNIP para que les den moto, radio? ¿O ya tienen?

Janeth: Tenemos motocicleta, tenemos tablets.

Fiorella: ¿Y en cuanto al celular? ¿Te lo da el programa? ¿O es personal que tú lo pones?

Janeth: Es personal.

Fiorella: Hay una enfermera del establecimiento de salud de Tambillo, considera a modo de evaluación, que todos los niños no están en su talla adecuada. Y decía sobre el uso del dinero. En tu experiencia de campo ¿sientes que las madres están informadas que el uso del dinero debe ser para invertir en la salud y educación de sus hijos?

Janeth: Claro. El problema fue salieron unos comunicados en que decían solo la actividad de la mamá es llevar al centro de salud y a la institución educativa. Ellos creen que por ser puntual, ese día le llevaron a su control, solo por eso se les va a pagar. Pero yo les digo, tú vas al puesto de salud, y ahí te informa cómo debes alimentarle, qué comidas debes consumir, entonces el dinero que Juntos te da es para que alivies ese gasto. Y de repente si tu niño está bajo de talla, y Juntos te da un monto de dinero, invierte ese dinero en ese niño, en alimentación; o en el colegio en los materiales, o en algo que el profesor les pueda pedir para la educación del niño.

Fiorella: Lo ideal sería que invierta ese dinero en eso, no en ropa del niño o también si lo requiere

Janeth: Podría ser, como te digo, a veces los medios de comunicación, tal vez no son tan claros, y las mamás mal entienden, y dicen a mí me dijeron que yo solo debo traerlo al puesto de salud y no hacer ninguna actividad. Toda actividad que se realiza en una institución educativa o puesto de salud es para el bienestar de tu niño. Si de repente de vas al puesto de salud, y la enfermera te dice que tu niño está bajo de peso, entonces con el dinero que te dan invierte en el niño. Ellas no, muchas un grupo de personas, que cogen el dinero solo un día, compran los productos básicos, arroz, azúcar, fideos, y el resto ropa, y se acabó. Entonces no están dando. Aparte por su cultura yo pienso.

Fiorella: SI porque había visto una iniciativa de este puesto de salud de Tambillo de trabajar las letrinas, agua clorada, biohuertos...

Janeth: Sería bueno porque son actividades que van a ayudar a mejorar el bienestar de su familia, de su comunidad.

Fiorella: Me dijo que en esa zona intervenían hace 10 años pero cuando vino la Defensoría del Pueblo de Tingo María y les dijo que oficialmente no, porque el programa pide esto y esto.

Janeth: Como te digo anteriormente se trabajaba con letrina, con biohuertos, pero luego cuando se cambió. Solo tu hijo salud y educación entonces ahí cambió todo las mamás ya no quieren participar. Inclusive hubo un tiempo que se le incentivaba de qué forma va a invertir su dinero. Pero ahora ya no. Ahora se dice que la usuaria tiene una cuenta corriente, y la usuaria es dueño de su dinero y ella puede ver la mejor forma de usar su dinero.

Fiorella: ¿Y esa iniciativa no se llevó a instancias mayores, la Unidad Territorial sabía de eso y dijo que estaba bien? Viene la Defensoría del Pueblo y dice que no y ahí queda ¿Pero si estaba bien?

Janeth: Como te digo cambiaron las directivas, fue donde nosotros no podemos realizar letrinas.

Fiorella: ¿Qué directiva te refieres?

Janeth: A partir del 2012 cuando yo ingreso, no recuerdo la directiva, pero se cambia el sistema de Juntos. La mamá o usuaria de Juntos su compromiso es con salud y educación. El corazón de Juntos es la corresponsabilidad. Recoger la información o la asistencia de los niños puntuales en el puesto de salud o en la institución educativa, solo esas dos son. Para Juntos esos dos son importantes de acuerdo a esa directiva.

Ahí muere todo lo que son letrinas, biohuertos, trabajos con las mamás. Inclusive nosotros solíamos salir una actividad en el banco. Una comunidad prepara una comida, sus viandas, vende y tiene cierta cantidad de dinero, todo eso ya se cortó. Nosotros no podemos hacer ese tipo de actividades.

Fiorella: Es en el 2012, pero antes se recogía esa información digamos la señora está cumpliendo pero aparte está vendiendo en el banco y ha ganado tanto, eso informaban también.

Janeth: Yo no te puedo informar eso porque no estuve, pero si me comentan que era más organizado. Cada comunidad se diferenciaba por el vestuario, por la actividad, era bonito. Los gestores trabajan más, estaban en contacto con las usuarias.

Fiorella: ¿Pero si informaban de estas actividades a su Unidad Territorial?

Janeth: Sí, inclusive llegaban a una comunidad, tenían su padrón y llamaban con lista, por decir tenían 30, y las 30 estaban puntuales. En cambio ahora no, yo llego ya no llamo lista a las mamás sino a sus hijos, donde en el colegio, y si me voy al puesto de salud, también.

Fiorella: ¿Más está orientado en el miembro objetivo que en la usuaria?

Janeth: Claro, por eso estamos más orientados en el miembro objetivo.

Fiorella: Y esa iniciativa no lo supo Lima al final,

Janeth: Lima sabía de todas las actividades que hacíamos

Fiorella: Pero para que la Defensoría intervenga

Janeth: Esto nace a partir de la queja de una gobernación en Cajamarca que las mamás tenían en sus viviendas sus nombres, Familia Cantaros Espinoza. Los gestores por estrategia mandaron a poner el nombre de la familia, entonces llegaba la familia tal. Y otros por habilidad pintaban la banderita. Entonces el gobernador dijo que eso es una discriminación, porque a las personas se les va a diferenciar si son de Juntos o no.

Entrevista a ex Gobernador Distrital de Mariano Damaso Beraún Tito Ramos Gómez

Fecha: 6 de agosto de 2015

Años en el cargo: Aproximadamente cerca de 3 años.

Lugar: Local de la Gobernación Distrital al frente del Municipio Las Palmas, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Entrevistador: Fiorella Margot Andía Obregón

La función del Gobernador es revisar todos los programas sociales.

Fiorella: ¿Sea lo que ejecuta la municipalidad distrital o llegue del gobierno central?

Gobernador: Todo. Programas sociales, obras que ejecutan los gobiernos locales, gobiernos regionales.

Fiorella: Y en cuanto a JUNTOS ¿Cuál es su función?

Gobernador: En JUNTOS mayormente vemos, por ejemplo, si verdaderamente cómo es el trato si les están tratando bien. Porque también hay veces que confusión de suspensión, les suspenden injustamente o de repente porque el líder le dice tal persona le ha dicho esto. Entonces en esos casos entramos a tallar y a indagar, si es cierto se acepta, pero si no, se tiene que reconsiderar a esos beneficiarios.

Usted se encarga de ver esos casos de suspensiones o alguien más también

Más que todos somos nosotros porque JUNTOS es del Estado y el dinero que desembolsa el tesoro público y por lo tanto nosotros como representantes presentes tenemos esa tarea de coordinar y pues en algunos casos ver cuál es su problemática.

También de repente qué familia no está recibiendo JUNTOS, encontrándose pobre o extrema pobreza.

Fiorella: Justo varias madres pasaban esos casos, están actualizando sus datos que han sido suspendidas, muchas de ellas injusta, la información que paso el colegio, ha sido a secas, faltó la niña y no explicaban los motivos, de que ha estado enferma o no ha podido llegar al colegio porque es discapacitada. Y el otro tema es que se equivocaba la misma promotora o el gestor. Y en esos casos ¿cómo ustedes hacen? ¿Qué solución dan?

Gobernador: Son 2 requisitos que cumplen los beneficiarios del programa JUNTOS del gobierno. Mayormente tiene que cumplir con educación y salud. En educación los niños deben asistir a su clase puntualmente, en salud, igualmente llevar a sus controles cada

fin de mes que les piden el establecimiento de salud, dentro de la jurisdicción de su distrito.

Esos son mayormente. Porque anteriormente ha cambiado su política el Programa JUNTOS porque más antes era diferente. Por ejemplo, había una obligación que las mamás debían hacer su biohuerto, su baño, pozo ciego o pozo séptico. Pero en la actualidad no, esos dos requisitos que debe cumplir el beneficiario. Y mayormente nosotros pues indagamos, siempre coordinamos, cuando hay reunión siempre nos invitan. Cuando hay una validación siempre nos invitan para ver si esa persona vive dentro del distrito o no vive. Porque hay muchos casos se daban solamente que no vivían o también hay muchos casos que se inscriben ya son parte de los beneficiarios que sus hijos les hacen estudiar en otro colegio, que no pertenece al distrito.

Pues había cosas que se tenía que ver y esos son mayormente.

Fiorella: ¿Y ese cambio que ha hecho JUNTOS de dejar de pedir biohuertos hace que tiempo fue?

Gobernador: Eso mayormente ha sido casi en el gobierno de Toledo, porque Toledo es el que crea el programa JUNTOS.

Fiorella: Si porque muchas madres comentan que nuevamente les están exigiendo esos requisitos, también de cumplir con los biohuertos, microrellenos, los tachos, el agua clorada como requisitos del programa, que si no lo hacen les suspenden.

Gobernador: Bueno tendría que conversar con su Jefe de Huánuco, de repente se ha modificado la Directiva o no sé. Me tendría que dar una explicación a ver si es cierto o no. Si hay una modificación ellos inmediatamente pues van a hacer conocer a las autoridades del distrito.

Fiorella: ¿Y esas normas cómo lo dan a conocer? ¿En qué consiste la Directiva?

Gobernador: Hay una directiva del MIDIS quizás, que puede haberse modificado o de repente haber retornado a eso que lo hacían antes, y si no es así los gestores estarían obligando.

Fiorella: El MIDIS saca sus directivas, cuál sería de cumplimiento o verificación

Gobernador: Claro dentro de eso, obviamente son directivas que salen del MIDIS, puede que se haya modificado o no sé pues, voy a tener que conversar con el Ing. Fredy. Él vino la vez pasada, estaba acá conversando, inclusive había ciertas cosas que con los gestores que no estaban llegando cómo debería ser, entonces se ha corregido algunas cosas.

Fiorella: Por decirlo, usted es el que da los filtros al trabajo del Programa a la Unidad Territorial de Huánuco, y sobre todo en los casos de suspensiones usted también entra a tallar para ver solución o reconsideración de madres o para ver casos específicos.

Gobernador: Por eso como le vuelvo a decir, las suspensiones son por 2 factores. Puede ser que no esté cumpliendo la mamá de repente con llevar a su hijo al control de salud con su peso y talla todo no. Otro puede ser por educación, que no esté asistiendo a las

clases, eso quien lo firma la directora de cada institución educativa, su control. Porque le da como una cartilla, entonces tiene que firmarle que ese niño ha asistido durante el mes. Y si no ha asistido debe haber algún, puede ser de repente, justificación por enfermedad o no sé pues.

Fiorella: Y eso también valdría según el caso

Gobernador: Claro pero si es por enfermedad justifica también o de repente también por algunas cosas que tienen que ser justificados. Porque tampoco lo pueden suspender así por así.

Fiorella: Y ha habido casos cuando lo han suspendido para los siguientes dos meses que le tocaría sus todos sus cuatro meses o por lo general, suspenden y queda ahí, ya no se les paga esos meses y quedaría ahí para otra oportunidad

Gobernador: En casos de suspensiones, le suspenden con todo, o sea ya no puede cobrar ya está suspendida.

Fiorella: Ya no hay forma de reconsiderar

Gobernador: Claro está suspendida ya no puede cobrar. Pero si puede retomar a cobrar porqué ha sido suspendida, que sustenta el beneficiario. Puede sustentar verídicamente. Puede ser por educación o salud o no sé.

Fiorella: ¿Y ahí podría considerarse?

Gobernador: Claro puede considerarse, pero eso demora dos a tres meses para que lo consideren de nuevo.

Fiorella: ¿Y ahí cuál serían los requisitos? ¿Presentar tu justificación?

Gobernador: Solo eso, por ejemplo si es por enfermedad, constancia médica del seguro del SIS, que ha estado enfermo de tal enfermedad.

Fiorella: ¿Y dónde tramitaría eso?

Gobernador: Bueno, cómo tiene seguro el niño, en el puesto de salud más cercano, la mamá lleva a hacer su control. Le dan una ficha y con esa ficha ellos ponen los motivos de la enfermedad.

Fiorella: ¿Y eso le presentan a su líder o la gestora?

Gobernador: A su líder. El líder ya le presenta eso a su gestora.

Fiorella: ¿Y ella lo deriva a Huánuco?

Gobernador: Sí a la zona, allá ellos evalúan, entonces si verdaderamente está justificado sigue normal no lo suspenden.

Fiorella: Y en este proceso usted ve esas justificaciones

Gobernador: No directamente.

Fiorella: ¿Y esto está publicado en una directiva o internamente ustedes lo manejan?

Gobernador: Claro puede ser internamente porque no creo que este en una directiva

Fiorella: ¿Y de esto, las mamás conocen de esta modalidad o forma de reconsideración?

Gobernador: Sí conocen las mamás.

Fiorella: ¿Las líderes?

Gobernador: También

Fiorella: Si porque muchas de ellas no sabían y estaban preocupadas

Entrevista a Gerente de Desarrollo Social de Mariano Damaso Beraún Jesús Aguirre Salcedo

Fecha de entrevista: 10 de agosto de 2015

Lugar de la entrevista: Municipalidad Distrital Mariano Damaso Beraún – Las Palmas, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Años que labora para la institución: Aproximadamente desde el 2011

Entrevistador: Fiorella Margot Andía Obregón

Inicio de la grabación

Jesús: La Gerencia de Desarrollo Social y el área de apoyo estamos trabajando con todos los programas sociales. A esta área llegan las personas a pedir apoyo social en caso de enfermedades, en caso de necesidades escolares. Se ha visto tener conveniente tener una Unidad de Programas Sociales, quien coordina con todos los funcionarios porque tenemos una base de datos en el SISFOH.

Fiorella: En el caso de la Municipalidad, ¿cómo apoya al Programa Juntos?

Jesús: En la identificación de potenciales beneficiarios. Nosotros como Unidad de Programas Sociales, nosotros sabemos quiénes están en la necesidad de ser incluidos en los programas sociales y apoyamos en la regularización de sus documentos. Muchas veces no entran a los programas sociales porque no cuentan con un DNI. Y nosotros hacemos campañas para actualización de DNI, inscripción y todo, mediante la Unidad de Programas Sociales y Registro Civil.

Fiorella: Y en cuanto a los que están participando, ¿tienen alguna actividad con ellos?

Jesús: Con los que ya están dentro del programa, no tanto.

Fiorella: ¿Desde cuándo viene trabajando?

Jesús: 2012

Fiorella: En su experiencia de tres años trabajando para la institución, ¿usted considera que las madres usuarias están informadas de lo que deben hacer como sus corresponsabilidades para obtener su incentivo monetario?

Jesús: Sí, por lo que he visto, las personas están informadas que deben de cumplir con sus controles médicos y la asistencia a la educación. Pero muchas veces el desconocimiento pasa cuando a un niño lo sacan a estudiar a la ciudad, dejan de recibir su beneficio del programa Juntos, y está acarreando problemas.

No sé si eso está especificado dentro de las normas de Juntos o no. Pues si un niño sale a estudiar por la mejora a una ciudad, lo sacan. Se supone que el programa es para que mejoren la calidad de vida. Entonces tener mejor calidad de vida implica tener mejor educación. No es igual educarlo en la chacra que educarlo en la ciudad.

Fiorella: ¿Mayormente se van a Tingo María?

Jesús: Sí

Fiorella: En el caso de las suspensiones que hay por incumplimiento de las responsabilidades ¿usted ha visto casos de suspensiones injustificadas? Sea por falta de información...

Jesús: Sí, sí, mayormente por falta de información de los mismos beneficiarios. No comunican a los encargados, si han emigrado sus hijos a otros sitios de centros educativos.

Fiorella: ¿Y eso ha podido ver en el transcurso de este año?

Jesús: Sí, casi todos los años se da. Es que hay beneficiarias nuevas que están entrando, año tras año, entonces no están informadas las nuevas. Mayormente con las beneficiarias nuevas sucede eso.

Nosotros como Municipalidad validamos su nivel socioeconómico, eso es lo que quieren ellos para que sigan dentro del programa Juntos.

Fiorella: ¿Y de qué forma hacen la validación?

Jesús: Nosotros tenemos la base de datos del Sistema de Focalización de Hogares, desde el 2013.

Fiorella: ¿Ustedes han participado en las Asambleas de Validación Comunal del Programa?

Jesús: Sí, sí.

Fiorella: ¿Cómo son?

Jesús: En las Asambleas mayormente participan, muchas veces en este tipo de programas se genera también la envidia interpersonal. Yo sé que mi vecino tiene un poquito más, voy y le informo a la Supervisora o a la Líder, que ella no puede estar porque su esposo trabaja en una empresa, o en algún sitio. Entonces que hacen en una reunión para validación, participa el encargado de los Programas Sociales.

Fiorella: ¿y se da ese filtro?

Jesús: Ajá.

Fiorella: ¿Y a modo de balance el Programa Juntos está siendo de ayuda para el distrito?
¿O cómo lo ve usted?

Jesús: Nos está trayendo, le digo, vulgarmente hablando, ociosidad. Muchas veces la gente espera los programas sociales como un único medio de compensación económica, cada dos meses. Ya no quieren trabajar como peones, ya no quieren hacer trabajos que les genere más ingresos sino están esperanzados en su “Juntos”. No está mejorando.

En mi percepción, no mejora la calidad de vida el regalarles dinero, les ayuda en algo sí, a los que verdaderamente no tienen. A la gente que ha tenido, lo que genera ese dinero, es que muchas veces no lo utilizan en sus niños, compran bienes para ellos particulares. Por ejemplo se compran una linterna, ropa, un colchón.

Eso lo que les digo a muchas madres cuando vienen aquí en el mes de febrero y marzo cuando van a empezar las clases, y te vienen a pedir apoyo con cuadernos, uniformes, zapatos, les digo que si le dan Juntos es justamente para ese tema. Para que aseguren la educación de sus niños y no lo hacen, lo gastan en otras cosas.

Fiorella: ¿Considera que no se está invirtiendo en los mismos niños?

Jesús: Sí, o no se está supervisando, mejor dicho, yo les doy un dinero pero no superviso que lo gastan en lo que deben gastar en educación y salud. Es como decir esto es para que estudie y para que se cure pero no le están invirtiendo. O sea falta supervisión a los programas sociales.

Fiorella: ¿Y a pesar de eso las madres están informadas que el dinero debe ser para ese tipo de gasto?

Jesús: Se supone. Antes de eso las madres firman un documento donde les dicen para qué es esos fondos que reciben. Están informadas.

Fiorella: ¿Esa hoja que firman es su hoja de compromiso?

Jesús: Es su Acta de Compromiso.

Fiorella: Y aun a los señores que hablan quechua ¿conocen esas cosas?

Jesús: Sí, en la zona no son tan quechua hablantes. Hablan quechua pero entienden castellano. Lo que si tengo problema es con Pensión 65, los ancianitos, ellos si hablan puro quechua.

Fiorella: ¿En qué debe mejorar internamente el Programa Juntos?

Jesús: Yo creo que es coordinando con las instituciones, con los gobiernos locales. En qué sentido, que los gobiernos locales tengan injerencia en la supervisión, mas no en la calificación. Porque cuando tú das a los gobiernos locales que califiquen, empieza pues el clientelismo político, yo le apoyo a él porque me va a apoyar en las elecciones.

Entonces cuando es supervisión es diferente, nos da a nosotros la facultad, de identificar casos, por ejemplo que le suspenden arbitrariamente pero nosotros no podemos hacer nada, simplemente estamos como espectadores. También que participen los gobiernos locales en la supervisión de todos los programas sociales. A veces vemos en nuestros ojos que un viejito bien enfermo que está con 80 años y no le sale su Pensión. Pero hay una persona que vive en el pueblito, tiene su bodega y todo, y le sale su pensión. ¿Qué podemos hacer nosotros? No tenemos injerencia.

Fiorella: ¿En el tema de la calificación, tienen una alianza con el programa Juntos?

Jesús: No, la alianza es apoyar en la difusión de las listas de beneficiarias, después la validación en asambleas, a veces salen a campo los supervisores de Juntos, le dan un formato y le dicen que te validen en la municipalidad para que sigas incluido dentro del programa.

Fiorella: ¿En esas dos actividades apoyan nada más?

Jesús: Nada más.

Fiorella: ¿En algún momento ustedes están informando a las usuarias del programa? ¿De qué es el Programa? ¿Cuáles son las corresponsabilidades? ¿Cómo las suspenden? ¿Eso no entran ustedes?

Jesús: No, no. Deberíamos hacerlo pero debemos tener con la asistencia de la supervisora porque ellos tienen las pautas del programa. Se debe hacer, para mí, que se deben hacer esas charlas informativas cada año. Porque entran nuevas beneficiarias.

Fiorella: Claro usted mencionó las suspensiones arbitrarias por falta de información en los cambios de colegios, y ¿algún otro motivo?

Jesús: Lo que más he escuchado es por cambio de colegio y otro porque por decir este mediante la base de datos se había informado de que el esposo ya tiene un seguro en Es Salud, ya trabaja en una empresa y percibe sueldos por planilla.

Fiorella: ¿Algunas veces han venido a reclamar por qué han sido suspendidas?

Jesús: Lo único que hacemos nosotros es como son programas sociales del gobierno nacional, le mandamos en el gobernador porque está más informado, o sea es el que tiene más contacto con los supervisores o los señores que vienen de Huánuco que vienen a ver el Programa.

Fiorella: ¿Qué rol cumple el gobernador?

Jesús: Su rol del gobernador en los distritos es la supervisión de todos los programas sociales u obras de inversión social.

Fiorella: En los caseríos usted ha visto el trabajo de líderes ¿Cuál es su rol de ellos?

Jesús: Mas que todo es informan lo que, mira que te digo, si hacemos un taller para informar a todos los beneficiarios de Juntos, tenemos que convocar a 2000 personas, porque algo así es en el distrito. Entonces convocan a los líderes o a las personas interesadas o a los nuevos. Entonces los líderes cumplen la función de ser voceros tanto

de los beneficiarios tanto de la parte administrativa del programa. Vienen los funcionarios y reúnen a los líderes y les dicen mañana va a ver reunión, o a partir del otro año del otro mes van a hacer tales las pautas para que cobren, o le dice fulana de tal está suspendida u que venga a sustentar si es lo contrario. O sea son los voceros

Fiorella: ¿Y cómo califican ese rol del líder? ¿Por qué hay padres y madres líderes? ¿Cómo lo ven? ¿O se presta a algún tipo de clientelismo?

Jesús: Ayuda, si ayuda, pero como usted dice a veces se presta a un tipo de clientelismo para simplemente aprovechar de su cargo. Muchas veces las personas encargadas del programa, que vienen de Huánuco o de Lima, muchas veces por la distancia no llegan. Se basan de la información de los líderes, y los líderes que hacen, mayormente ponen a su familia, a sus allegados, los ponen ahí. Es un poco. Pero no es general, solo en algunos sitios.

Fiorella: Por iniciativa del mismo centro de salud de Tambillo decía que querían mejorar el tema de las letrinas, el agua clorada, los rellenos sanitarios, y que ellos ponían como una responsabilidad hace 10 años que se incluya.

Jesús: Yo me acuerdo cuando empezó este Programa Juntos, que les obligaban a que tengan su letrina, su cocina mejorada y su huerto bien cuidado. Era parte del compromiso que asumían las beneficiarias. Pero ahora no se les está exigiendo nada, más que sus hijos asistan a la escuela y asistan a un centro de salud.

Fiorella: Sí me comentaban de eso, pero el tema fue que vino la Defensoría del Pueblo de Tingo María, que ya no se exija eso, hace dos años, y a raíz de eso otros ya no lo hacen.

Jesús: Es igual que el vaso de leche, nosotros como municipalidad no queremos que sea solo para que se reúnan, recojan la leche, y después chau. Queremos aprovechar ese programa para brindarles charlas de tejido, manualidades, pero ya no se les puede obligar o decir va a cumplir con esta tarea y se le va a dar su leche, no. Estaríamos haciendo un abuso de autoridad, no hay condicionamientos, entrega la leche gratis. Igual el Programa Juntos, que cumplan x tareas, que es más que la salud y educación, si tienen razón que le hayan suspendido, pero debería ser así condicionarles a que hagan algo para que reciban ese beneficio.

Fiorella: ¿Lo que usted ve que con salud y educación no es suficiente?

Jesús: No pues. Muchas veces hasta no le compran los cuadernos que deberían de comprar, con eso implementar su uniforme pero no lo hacen.

Fiorella: ¿Y usted ha tenido la oportunidad de conversar con el Coordinador o Jefe de la Unidad de Huánuco?

Jesús: No, no. Para serle franco, vienen aquí. El año pasado estaba otro gerente aquí el señor Salvador, inclusive se convocó a una mesa de concertación de Lucha Contra la Desnutrición y Pobreza, donde estaba conformado por todos los programas sociales, estaba Juntos, Pensión 65, salud y educación, no sé a qué puerto habrán arribado, no tengo conocimiento. Se hicieron 2 veces esas mesas, se hicieron metas, pero como se

cambian de funcionarios, a veces no se cumple. O sea la gestión anterior era otra gestión, este año son otros alcaldes, funcionarios, se terminó quedando en nada.

Fiorella: ¿Y en su caso ha coordinado algo usted con la Coordinadora distrital de Juntos?

Jesús: Todavía no, este año no.

Fiorella: ¿Pero años anteriores si coordinaba?

Jesús: Sí

Fiorella: ¿Pero era en los temas de la difusión de las listas?

Jesús: Sí

Fiorella: ¿Usted conoce alguna modalidad de que en caso que han sido suspendidas injustificadas digamos de poder subsanar o apelar para poder cobrar ese bono tal vez no en la fecha pero en una siguiente?

Jesús: Que yo sepa cuando le suspenden, ya no le depositan, si te han suspendido ese mes, empiezas a cobrar del mes que te reincorporas, o sea no recuperas.

Entrevista a Enfermera Puesto de Salud, María Luz Contreras Castro

Cargo: Licenciada en Enfermería

Fecha y hora de la entrevista: 10 de agosto de 2015, aproximadamente 12:00 m

Lugar de la entrevista: Puesto de Salud Tambillo Grande, distrito Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Padre, departamento de Huánuco.

Entrevistador: Fiorella Margot Andía Obregón

Inicio de grabación

María: Lo que es salud el trabajo es en las admisiones y su integrado. Y todo lo que es el control adrenérgico, peso numérico, pasan por odontología y psicología, enfermería, obstetricia.

Obstetricia ya están pasando mayormente las adolescentes mayores de 12 años. Y los menores de 12 están pasando a control de enfermería. Y en odontología ya son todos. Controlamos hasta los 18 años y 11 meses nada más.

Y también algunas patologías que ellos tienen, de igual manera, pero son medidas.

También en ver el estado nutricional de cada uno. Y ellos tienen que venir puntualmente a sus controles que acuerdo a cómo les toque. Los menores de 1 años cada mes. Los menores de 2 años, cada 2 meses. Los menores de 5 años, cada 3 meses. Y a los adolescentes cada 6 meses.

Por ejemplo a un niño que estoy controlando hoy día me salió su tamizaje que parasitosis

Como hay zona endémica llena de parasitosis, tenemos que desparasitar.

Fiorella: En general eso sería la atención a los beneficiarios de Juntos

María: La mamá también es “integrado”, con su control de embarazo, su control de planificación familiar. Los papás toman el examen de VIH, descarte de próstata, y todo eso.

Fiorella: Y en estos casos la atención es padre y madre también. Pero si el titular es la madre, solo a la madre o al padre también.

María: Al padre también

Fiorella: Y si fuera viceversa.

María: Igual se atiende.

Fiorella: Los chequeos son de forma constante, ni bien entran al Programa.

María: Sí, todos reciben una tarjeta como esta. Cada que está viniendo nosotros le firmamos cumpliendo su control. Si al mes se ha controlado todo, tiene completito, se le firma, sino no. Esta es por parte de salud y educación.

Fiorella: ¿Cuánto tiempo viene trabajando aquí?

María: 21 años. Soy la primera persona aquí.

Fiorella: ¿Cuántos beneficiarios vienen a atenderse aquí?

María: Tendremos pues 200 beneficiarios de aquí de Tambillo Grande, si nos vamos por Tingo, son 16 caseríos, entre niños, adolescentes, padres en promedio será 800.

Fiorella: En su opinión, ¿Cómo ve al Programa Juntos que aportaría al distrito?

María: Mira, nos sirve como un anzuelo para poder atender a la población. Pero otro también, yo no estoy de acuerdo que les den así no más. Nosotros con ellos estábamos coordinando para trabajar en la limpieza del entorno, de la población pero vino la Defensoría del Pueblo, y dijo que ellos no deberían hacer nada. Ellos íntegramente es controlar a sus niños, que estén las mamás puntualmente en sus controles, y eso es todo.

Me parece que deberían trabajar en algo para recibir, pues están recibiendo todo gratis prácticamente. Bueno en los años que trabajo, se ha superado bastante ya no tenemos parasitosis, demasiado como teníamos antes. Ha disminuido las diarreas, ha disminuido las neumonías, que teníamos bastante. Trabajamos la prevención de las enfermedades mediante las vacunas. Y promocionando los paquetes de atención: niños saludables, familias saludables. Y coordinamos con las instituciones educativas para que todo sea saludable, el agua sea segura, el lavado de manos para todos. Con eso bastante hemos disminuido las diarreas. Totalmente. Cuando yo vine diarreas había inmensas, ahora al mes una y eso, casi nada.

Fiorella: ¿Y hace tiempo cuando se refiere?

María: Será 5 años que ya se ha disminuido

Fiorella: ¿Cuándo usted se refiere a que quisieron trabajar para limpiar su sector a qué se refieren?

María: Hacer la limpieza. Por ejemplo en la parte posterior, hay bastante maleza. Entonces para que ellos tiren su machetito, limpiar. Sembrar flores o algo. Parece que se han quejado en la Defensoría del Pueblo, que también me mandan hacer eso, entonces ellos no quieren. La Defensoría intervino.

Fiorella: ¿De dónde vino de Huánuco? ¿De Tingo María?

María: De Tingo. Y dijeron que no, que ellos se van a dedicar íntegramente al estado nutricional de sus niños, para que no haya desnutrición. Pero el problema es que es un pueblo bien pobre, antes acá era el narcotráfico, terrorismo, por problemas sociales que había. Ahora tú vas a un hogar encuentras sopita nada más, papa, fideos, su mote, su platanito y su yuca. Y esa alimentación no puede disminuir con los 100 soles que ellos dan, 100 soles no es nada.

Y los padres no compran víveres sino se compran celulares, ropa para ellos. Y el niño sigue desnutrido.

Cuando haces una evaluación nutricional, como ahorita estoy haciendo a la niña, talla baja, desnutrición crónica probablemente, y no tiene una buena alimentación. De que vale su gordura, si la talla decide todo, problema neurológico, problema de aprendizaje, a ese niño no le va a ir bien en el estudio.

Fiorella: ¿Usted se da cuenta que están invirtiendo el dinero, en la evaluación nutricional?

María: Claro

Fiorella: ¿Cada que tiempo hacen esas evaluaciones?

María: Por edades

Fiorella: Y en esas evaluaciones nutricionales en los últimos 6 meses, ¿cómo ha podido ver el avance o no de los niños que son atendidos aquí del Programa Juntos?

María: Casi es poco su recuperación, no se ve mucho. Ahora con la alimentación que les están dando en los colegios, un poco ha subido, un 10% más quizás. Hay adolescentes que se están desnutriendo más porque a las 3 de la tarde almuerzan. Recién salen a las 3 de la tarde. Y los padres lo que más consumen es la sopa. Nosotros luchamos bastante para que traten de comer otras cosas. Los segundos, tengo aquí para educar cuáles son los constructores, energéticos, cada niño que viene ya le estamos educando. Pero si tú no tienes la condición económica, ¿cómo? Ellos también viven de la chacra, de lo que tienen no más.

Fiorella: ¿Cuándo dice que suben un 10% a qué se refiere?

María: La talla, eso es lo que define el estado nutricional del niño. El peso se puede recuperar pero la talla es lo que le define.

Fiorella: ¿Entonces gran parte de niños que vienen a atenderse no están en el rango que debería estar?

María: No pues no están. Talla baja están, totalmente bajos. Por ejemplo esa niña de 1.35m está en 1.26, abismal está la desnutrición acá.

Fiorella: ¿Y eso ustedes le hacen saber a la coordinadora?

María: Claro informamos, pasamos al sistema de la Diresa Huánuco a Lima, pasamos el informe. Todito esta información, voy a digitar, así informamos.

Primero empezamos con la Microred que envía a la Red y está a la Diresa.

Fiorella: Y en relación a Juntos, ¿cómo coordinan ustedes?

María: En relación a Juntos, viene una señorita encargada del programa, ella viene a revisar las historias. Ella tiene un planillón, dice ese niño ¿Cuánto debe pesar? Tanto, tanto. Y ella debe sacar su estado nutricional de igual manera. Ella viene mensual, principalmente se avoca a las historias clínicas, luego a las fichas, si verdaderamente están bien. Si lo que dice acá debe estar allá. Ellos bastante se coordinan.

Porque hay casos que el Programa Juntos lo suspende, el otro mes que viene ya no cobra. Por ejemplo esta niña (de la ficha que muestra), está talla baja. No ha subido nada en medio año y tiene 10 años.

Fiorella: Esa es la fiche de seguimiento y monitoreo que lo hacen ¿anual?

María: Anual lo cambiamos

Fiorella: Ustedes eso les brindan a las madres

María: Sí

Fiorella: Eso lo arma el puesto de salud

María: Sí

Fiorella: ¿Eso le pidieron que realicen en el Programa o por su cuenta lo han hecho?

María: Por nuestra cuenta

Fiorella: Estas fichas ustedes lo manejan y estas la coordinadora lo verifica con las historias

María: Claro, ella nos pide autorización y las revisa

Fiorella: ¿En el caso de salud pueden faltar alguna vez a sus controles?

María: No, no pueden. Por ejemplo en adolescentes es cada medio año, y no pueden faltar. Puede venir después de su cita 1 o 2 días, pero no puede faltar.

Fiorella: Y eso es lo que le suspende

María: Eso es lo que hace ella, porque nosotros solo damos la información. Ella también decide, verá los motivos por qué no vino. Mayormente ella hace eso con los niños menores de 5 años, porque tiene que ser bien controlados.

Fiorella: Y no le ha pasado de esas suspensiones que menciona algunas madres hayan venido a reclamar aquí, que por qué no le han pasado la información

María: Sí. Ellas mismas saben que si no han venido a sus controles, tienen que conversar con la responsable del Programa Juntos, ya nosotros nos limitamos a pasar la información la historia clínica y la ficha.

Fiorella: ¿Y es cada dos meses?

María: Sí

Fiorella: Se puede decir que las usuarias saben cuáles son sus roles, su responsabilidades en el Programa, ya las suspensiones son por una falta de ellas mismas.

María: Claro, ellas saben ya

Fiorella: Usted conoce de cerca un caso de suspensión injustificada, que no le dieron correctamente la información, pasaron mal los datos de las fechas de atención u otros motivos

María: Casi no. Ellas dicen que es injusto, pero no han venido a sus controles. Y ellos tienen unas normas que tienen que ser puntuales en su educación y salud. Especialmente los menores de 1 año, y si no vienen tenemos que ir a buscarlos. Y si no les encontramos, prácticamente hemos perdido la atención del mes. Injustamente no.

Fiorella: En toda su experiencia, no es injustamente

María: Casi no, tal vez han abandonado el pueblo por tres meses y vienen y dicen que es injusto pero no.

Fiorella: ¿Y volviendo al tema de la mejora de su vivienda, he escuchado a algunas madres decir que van a volver a hacer los biohuertos?

María: Sí, hacíamos un rubro donde tenían que tener cocina mejorada, su letrina, agua segura, biohuerto, almacén. Todo eso tenía que tener y cumplir para que pueda estar en el programa Juntos. Pero vino la Defensoría y dijo que no. Pero para mí que estaba muy bien, toditas tenían su biohuerto, su agua segura, su cocina mejorada, para que tengan problemas broncopulmonares. La cocina mejorada era la cocina normal con un tubito que todo ese humo se iba a afuera. Nada podía caer a la cara y mejoraba la respiración. Había comunidades saludables. Pero vinieron ellos dijeron lo vamos a cambiar por cocina gas. Ya pues

Fiorella: ¿Y a partir de quién nace esa iniciativa de pedir todo eso?

María: Como te digo hemos armado todo eso, a nivel de todo el personal de salud. Antes yo trabajé para una ONG donde armábamos todo esto, cocinas, letrinas secas, biohuertos, antes trabajábamos con comunidades saludables. Como yo trabajé esto, me involucré bastante, y empecé a trabajar con ellas, y muy bien. Pero como ahora todos tienen cocina a gas, entonces la leña ya casi lo ha dejado.

Fiorella: ¿Y esa iniciativa de incorporarlo lo comentaron a la coordinadora o promotor de turno encargado de Juntos? ¿O con la Unidad Territorial de Huánuco?

María: No con la coordinadora y dijo que muy bien.

Fiorella: ¿y esta coordinación hace qué tiempo fue?

María: Esto desapareció hace dos años, que ya no hacemos la letrina y cocina mejorada. El agua segura ellos si lo manejan hasta ahora pero la letrina, el biohuerto, la cocina mejorada, ya no.

Fiorella: ¿Y de cuando lo implementaron esto?

María: Cuando empezó el Programa Juntos.

Fiorella: ¿Qué año será?

María: Hace 10 años más o menos.

Fiorella: Y eso fue por iniciativa de ustedes y el coordinador de turno que estuvo en ese tiempo y lo aceptó normal.

María: Sí, lo aceptó.

Fiorella: ¿Cuando las madres no cumplían con estos requerimientos (cocina mejorada, letrina, agua segura) las podían suspender?

María: No, si lo haces te apoyamos. Nosotros íbamos a sembrar las plantitas a sus casas, tenían en su casa cebolla, tomate, lechuga, que podían consumir de ahí.

Fiorella: ¿y de eso tenía conocimiento la Unidad Territorial de Huánuco?

María: Sí

Fiorella: ¿Ustedes lo trabajan para este sector o será igual en los otros sectores?

María: Nosotros solo vemos para Tambillo Grande. Como lo tendrá Palmas, que es del distrito pero otro establecimiento. En Bella cómo estará. Cada establecimiento ve la forma en qué debe trabajar, cómo le va bien.

Fiorella: Si porque en este sector Clorinda he escuchado más del biohuertos. Pero en Bella no.

En algunas madres he escuchado que si no tenían los biohuertos, relleno, les suspendían.

María: No tendrían por qué suspenderlas.

Fiorella: Y esa forma de comunicarles de la Defensoría ¿cómo fue? ¿Salió una norma que prohibía eso?

María: Nos dijeron que ellos habían integrado salud y educación. Nos dijeron verbalmente.

Nosotros lo que queremos con el estado nutricional es que los niños se recuperen del todo. Tener niño no para chacra, sino para sociedad. Que ellos sean profesionales. Ahora con eso, lo que estamos haciendo, les educamos, promocionamos, prevenimos, bastante han superado eso. Que terminen secundaria los jóvenes. Ya tenemos jóvenes profesionales. Bastante. Esta parte es para poder ayudarles, para prevenirles de enfermedades. No es tanto para exigirles.

Ahora estamos contante en la nutrición. Casi niños con parasitosis tampoco hay, porque tenemos variedad parasitaria de todo tipo. Tenemos un laboratorio completo. Niño que se evalúa, niño que pasa a laboratorio también.

Fiorella: Y a nivel general ¿en qué cree que debe mejorar el Programa Juntos?

María: Lo que deberían mejorar ellos es en participar en el establecimiento de salud, en las sesiones demostrativas que nosotros realizamos. A veces no tanto le podemos exigir porque todo lo ven juicio, ellos. Cómo debe preparar sus alimentos que ellos los tienen. Acá tienen los frejoles, tienen las gallinas, tienen los huevos, pero ellos tienen esa costumbre de la sopa. Ahí estamos nosotros, permanente detrás. Y bastante control del Programa Juntos en lo que es compra de alimentación. ¿Por qué? Por qué ellos se compran celular, ropa, o los esposos que toman alcohol, se van a tomar con ese dinero. De eso tiene que ver bastante control del Programa. En qué hacen uso de ese dinero, o mal uso que están haciendo.

Fiorella: ¿Usted considera que las madres tienen información sobre en qué deben de gastar ese dinero?

María: Claro. Es en la alimentación de los niños, siempre le hablamos, pero a veces nos enteramos que ellos se compran celulares, se compran ropa para ellos y lo tienen a los niños con lo que hay o tienen ellos.

Entrevista a Directora de I.E. Tambillo Grande Nelly Rojas Atencio

Fecha de entrevista: 10 de agosto de 2015

Lugar de la entrevista: I.E Tambillo Grande del distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco.

Años en el cargo: Aproximadamente

Entrevistador: Fiorella Margot Andía Obregón

Nelly: Ellos verifican las listas, son muy muy cuidadosos. Ellos tienen una ficha donde anotan todo para el informe.

Y esto usted lo visa

Nelly: Sí, sí.

Fiorella: ¿Cómo hacen con los niños que tienen faltas? Porque a veces las madres dicen que avisan pero a veces el programa les suspende.

Nelly: Se acepta por salud. Veo que es un proceso bien riguroso porque la primera vez que vine vi toda una mañana, casi 2 días verificando la lista.

Fiorella: ¿Siente que los beneficiarios están bien informados para cumplir sus responsabilidades para obtener su bono?

Nelly: Esa no es mi responsabilidad para poder informar. Yo desconozco totalmente.

Fiorella: ¿La institución coordina directamente con el Programa?

Nelly: No tenemos una relación. Nuestro rol es informar sobre la asistencia de los beneficiarios. Otros trabajos que tengan desconozco totalmente.

En la responsabilidad que tengo, tengo vienen a justificar y se desesperan por justificar, a veces dicen por su salud. Las madres preocupadas para que sus faltas sean justificadas, deben ser por el Programa Juntos. Eso sí se nota la preocupación, la responsabilidad. Y eso yo supongo que habrá mejorado la asistencia y la preocupación por sus hijos.

Fiorella: ¿En el colegio hay personas que hacen el filtro en la asistencia? ¿Quiénes son?

Nelly: La auxiliar o apoyo pedagógico.

Fiorella: ¿Usted ha trabajado en otros colegios del departamento?

Nelly: Sí, en otros sitios

Fiorella: ¿Pero en zonas de selva?

Nelly: No, primera vez.

Fiorella: ¿En su opinión, que diría del Programa Juntos?

Nelly: Yo puedo opinar lo siguiente, ya que el Programa Juntos está recibiendo a las personas en pobreza y extrema pobreza, ahí un poco les ha apoyado a asumir su responsabilidad de padres, preocupados por recibir este bono. Se preocupan por la asistencia de sus hijos y eso beneficia el niño y adolescente a mejorar su aprendizaje.

Antes pues no quiere ir, no quiere ir. Pero ahora ya los padres se preocupan

Fiorella: ¿De qué caseríos vienen a estudiar?

Nelly: Aquí vienen del mismo Centro Poblado Tambillo Grande, Santa Rosa, Cueva de Las Pavas, Quesada, Tambillo Chico, Honolulu, Santa Rita, Bejucal, Orquídeas, La Perla, Afilador

Fiorella: ¿Cuántos estudiantes tienen en total?

Nelly: 310 estudiantes

Fiorella: ¿Primaria o secundaria?

Nelly: Secundaria

Fiorella: ¿Y de primaria?

Nelly: 333 alumnos de primaria

((Directora Nelly muestra datos de alumnos beneficiarios con Juntos)))

Fiorella: ¿Hay turno tarde?

Nelly: No

Fiorella: ¿Cuántos profesores hay en el colegio?

Nelly: Hay 28 en total, 12 de primaria y 16 de secundaria.

Fiorella: ¿En general con los profesores cuando tienen sus reuniones les han comentado del programa Juntos? ¿Cosas a mejorar?

Nelly: Es un ente aparte, nosotros le facilitamos la asistencia.

Fiorella: ¿Usted ha visto suspensiones injustificadas?

Nelly: Bueno ellos vienen, toman sus datos y se van. Es ya su problema. Ellos lo procesan.

Yo creo con Programa Juntos con lo poco que ha apoyado, pues que será 200 soles pienso que no es nada. Pero yo pienso que para eso hogares será bastante. Creo que ha despertado que tengan mayor responsabilidad con sus hijos hacia al colegio. Y vez la cantidad, no lo hacen faltar, no lo sacan del colegio. Estamos empezando con 310 secundaria, 10 se irán y el resto continúa todo el año. Que no sucedía años atrás, cuando quería venía el alumno o no, los padres lo dejaban abandonado, cosa que ahora los padres lo vez preocupados, que no quieren perder su propina.

Anexo 2: Guías de Observación Participante

Guía de Observación Participante sobre espacios de participación de usuarias del Programa Juntos N°1

Episodio o situación: Reunión de mantenimiento de padrón de usuarias

Fecha: 6 de agosto de 2015

Hora de inicio: 10:15 am

Hora de término: 12:05pm

Participantes: Gestor local, usuarias y líderes de Juntos de caseríos.

Observador(a): Fiorella Margot Andía Obregón

Lugar: Municipalidad del Centro Poblado Tambillo Grande, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco.

1. Temas principales

La reunión se inicia desde temprano en la mañana calurosa en un salón del colegio, donde la gestora local ya se encuentra atendiendo a las madres de ese sector del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco. Así, se citó a madres de seis lugares cercanos al centro poblado como: Clorinda Matos de Turner, Honolulu, Bejucal, Tambillo, Tambillo Chico, Santa Rosa de Quesada. Con la finalidad de explicar, en caso que estuvieran suspendidas, los motivos encontrados y también para actualizar los datos del hogar como datos personales del titular o miembros objetivos, asimismo la institución educativa donde estudia sus hijos.

Se pudo observar a la mitad de la reunión en la cual cerca de 15 madres usuarias esperaban su turno de atención para poder consultar los motivos de suspensión e inclusive desafiliación del programa. Se actualizó con documentos los datos personales y de estudio de los niños y adolescentes como también a pedido de la usuaria solicitaba dar de baja a un miembro objetivo. Es decir una madre quería poder retirar a uno de sus hijos inscritos en el Programa, sea por motivo de embarazo u otro a fin, para que no afecte en la suspensión del bono que reciben sus hermanos.

Guía de Observación Participante sobre espacios de participación de usuarias del Programa Juntos N°2

Episodio o situación: Reunión de mantenimiento de padrón de usuarias

Fecha: 7 de agosto de 2015

Hora de inicio: 9:30 am

Hora de término: 12:05pm

Participantes: Gestor local, Coordinador Técnico Zonal, usuarias y líderes de Juntos de caseríos.

Observador(a): Fiorella Margot Andía Obregón

Lugar: I.E. 32506 Manuel Prado Ugarteche, Caserío Bella, distrito de Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco.

1. Temas principales

La reunión se inició desde temprano en un salón del colegio, donde la gestora local ya se encontraba atendiendo a cerca de 30 madres de ese sector del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, Huánuco. Se había citado a madres de seis caseríos cercanos a Bella como: Nueva América, Lota, Río Santa, Juan Santos Atahualpa, Inti, Inti Alto. Con la finalidad de explicarles, en caso que estuvieran suspendidas, los motivos encontrados y también para actualizar los datos personales y de estudio de sus hijos.

Luego, la gestora local brindó algunas indicaciones generales para la atención, como que se hará según el orden de llegada de las usuarias, por lo que pide que se respete el orden y el apoyo de los líderes para cumplir con esta indicación. “A medida que van llegando las mamitas se van acomodando porque si no siempre hay mamitas que son calladitas van a estar sentadas 2 a 3 horas y las otras mamitas más hábiles van a pasar rápido. Los líderes me ayudan por favor”.

Continuó con la atención de las madres de varios caseríos, pero hace una pausa para explicar a las madres presentes, ahora son cerca de 30, sobre la actividad que se realiza de mantenimiento de padrón. “La actividad de hoy día mamás es la actualización de datos, para ustedes, y nosotros lo llamamos mantenimiento de padrón. Esta vez es la actualización importante para nosotros y también para ustedes. La primera actualización de datos se dio en el mes de febrero donde todas ustedes han indicado donde van a estudiar sus niños”.

Falta de comunicación sobre el colegio que matricula a los hijos al culminar la primaria

Asimismo explicó a las usuarias algunos problemas que surgen en la verificación del cumplimiento de corresponsabilidades como los cambios de niveles y colegios sin comunicar a tiempo. *«Los que están de 3 años van a estudiar su inicial o PRONOEI. Los que han terminado el nivel primario, han estado en 6to el año pasado y ahora van a pasar a 1ero de secundaria. En esos cambios de niveles siempre suelen salir los problemas, ya lo han experimentado muchas de ustedes».*

Uno de esos problemas es el hecho de que las usuarias no comunican a tiempo y verídicamente donde estudiarán sus hijos. *« ¿Dónde está el problema fundamental?*

Cuando ustedes no comunican dónde va a estudiar ese niño. A veces dicen mi hijo va a estudiar en Bella, muchas han dicho así. Pero cuando ya se vino a verificar el mes de abril no le hemos encontrado».

Los motivos que llevan a la madre a cambiar de opinión y matricular en otro colegio a sus hijos desconoce la gestora a quien inicialmente le mencionaron que sería en otra institución educativa, pero que generan suspensión del incentivo monetario. *«Porque no ha querido, se han peleado, el profesor le miró mal, no sé qué les paso se desanimaron y sacaron a sus niños y los llevaron a Tingo María. Ahí viene la suspensión. Porque en un inicio, nos han informado que el niño va a estudiar en un colegio X, y después ustedes han cambiado de parecer y lo han puesto en otro lugar».*

Asimismo agrega que: *«Eso es uno de los problemas de ustedes que toman una decisión ahora y después cambian. Y lamentablemente eso trae consecuencias porque la consecuencia es la suspensión del abono. Yo sé que a ustedes esos 200 soles les sirve».*

Niños no ubicados

Menciona que hay niños que no se tiene información sobre sus apoderados y están como no ubicados. *«Ahora en la primera verificación del mes de abril, hemos ubicado, gracias a Dios, a más del 50% de niños. Para esta segunda vez que he salido a verificar, de los 150 niños que tuve, ahora tengo 31 niños que están en el aire, que no se les encuentra. De esos 31 muchos ya no viven, a ellos si les voy a desafiliar. Entonces esta vez no va a ver muchos suspendidos, ya no van a estar llorando porque hay pocos suspendidos».*

Suspensiones consecutivas y desafiliación del programa

Sin embargo hay un riesgo, que al tener 3 suspensiones de forma consecutiva pueden ser desafiliados del programa. *«Pero si también, está la debilidad o temor de que en la primera no se le ha encontrado, hay una suspensión; en esta segunda, tampoco se les ha encontrado, tal vez porque la mamá está de viaje o hasta ahora no se entera que está pasando, ya la segunda. Y para esta vez que vengo para la primera semana de setiembre, no sé tampoco espero que la mamá aparezca, porque a veces las mamás aparecen cuando ya están desafiliadas. Entonces en setiembre si la mamá no está, va a correr el riesgo de salir del programa. Es decir, el sistema le va a desafiliar por tres suspensiones seguidas».*

Es importante poder cumplir las corresponsabilidades y tareas del programa porque de ser desafiliados es más difícil luego reingresar a Juntos. Un detalle en su forma de explicar hace alusión a que el sistema es el que desafilia a las usuarias. *«Por favor los líderes también ayuden con esto, porque no queremos desafiliar. Porque ya cuando el sistema los desafilia, los saca de sus 3 suspensiones consecutivas, esta mamita para que vuelva a Juntos es difícil, difícil».*

En comparación al caso por desplazamiento, cuando se cambió de lugar de vivienda, puede retornar al programa al cabo de un año. *«Cuando a la mamita la sacamos por desplazamiento, es decir, vivía en Bella pero por motivos de trabajo me he ido a San Alejandro, entonces al próximo año vuelvo esa mamá se puede reincorporar, es más fácil. Pero cuando es suspensión consecutiva, es decir suspensión por incumplimiento,*

la mamita difícil vuelve. En todo caso, la que hace el informe soy yo, me van a decir tú eres la responsable de ese distrito, esa mamá dice vivir en el distrito, dice que su hijo estudia, cómo es posible que no le has ubicado».

También enfatizó que para aplicar las suspensiones buscan a las usuarias para informar los motivos. *«Ustedes son testigos que para suspender a una mamá siempre la buscamos. Siempre nos estamos preocupando donde estudia, quienes la conocen, pero pese a ello siempre se nos pasa. Eso es lo principal de los niños no ubicados».*

Educación inicial obligatoria para los niños

Los niños que tengan a partir de 3 años deben estudiar su educación inicial sea en su lugar de vivienda, caserío, o en otro lugar cercano. *«Lo otro es de las mamitas que tienen hijos que ya han cumplido los 3 años sí o sí deben estar yendo a un inicial o PRONOEI que por aquí si hay, excepto Lota. Pero de Lota está cerca Inti, entonces pueden entrar ahí. Entonces no hay mamita que me diga no hay colegio, yo vivo lejos, ya no».*

Corrección de nombres y apellidos de niños con DNI

Ese día, se realizó también la corrección de los datos de los niños con su DNI que alcance el apoderado del menor, porque hay datos mal escritos. *«Y otro que también tengo una lista, son mamitas que cuando se han inscrito, han inscrito a sus niños sin DNI. Entonces ha salido una buena relación y sus nombres mal escritos pero que no tienen DNI. Nosotros tenemos un cotejo con RENIEC, tenemos un contacto ahí, pero si no tenemos el número de DNI, no podemos, le inscribimos como la mamá nos dictó. Entonces de eso también nos están mandando que regularicemos».*

Cruce de información entre los sistemas de educación y salud

Mencionó la gestora local que el programa recibe apoyo de otras entidades del estado para el cruce de información con los sistemas de educación, para ver la existencia de instituciones educativas en las zonas; y del sistema de salud para ver la existencia de establecimiento de salud y posesión de seguros. *«Juntos está mejorando, ahora tenemos más instituciones que nos apoyan. Estamos con el MEF, con el Ministerio de Educación que nos da toda la información».*

Así comentó un caso con educación, sobre lo que dice la madre que no estudia su hijo, cuando en el sistema sale que sí está estudiando. *«Por ejemplo, la mamita viene y dice mi hijo no estudia porque en mi comunidad no hay educación secundaria. Yo le creo a la mamá y le pongo no oferta nivel secundaria en el sistema. Pero cuando Juntos hace el cruce de información con educación me sale que este chico X está estudiando en tal colegio. Este estudia y por qué tú me dices que no estudia. Aquí ¿quién ha mentado? la mamita».*

Otro caso que comentó mencionado por algunas usuarias es que no hay oferta de educación inicial en su lugar de vivienda. *«Igual con los niños de 3 años, no oferta educativa nivel inicial sin embargo dónde vive la mamá en Inti o Lota, pero en esa comunidad si funciona un inicial, entonces por qué tú me pones no oferta educativa inicial. Tampoco ya no puedo mentir ni ayudar a ustedes. Si ustedes me mienten el sistema va a rebotar».*

Por otro lado esta las personas que mencionan vivir con otros menores de edad pueden ser sus nietos entre otros sin embargo en el DNI sale la información de sus apoderados. *«Ahora, DNI todos tienen DNI. La mamita que quiere salir que yo vivo con mi nietito, yo vivo con tal persona, igual sale, en el sistema sale si es su hijo, nieto, todo».*

Asimismo en salud se encuentra el caso de las usuarias cuyos esposos ya tienen un seguro ESSALUD y por ende ella también. *«Tenemos el caso de salud de las mamitas que tienen trabajando a sus esposos en un sector público. La mamá sale con SIS y tiene ESSALUD. A no, entonces te saco del SIS, ahora te pongo al ESSALUD. Entonces esa mamá está en alerta, en cualquier momento a esa mamá se le va a desafiliar porque ya salió de su nivel pobre o de pobreza».*

Esto sucede en el caso de personas que trabajan en el CORAH, el Proyecto Especial de Control y Reducción de Cultivos Ilegales en el Alto Huallaga, del estado, ante esto la promotora consulta si es del estado, las madres responden que sí, entonces *«hay muchas mamitas que van a salir».*

También el caso de madres que trabajan en el PRONOEI de su zona. *«Así como el mes pasado, muchas mamitas se han sorprendido. Sé que trabajar para el estado no es tan remunerado como el caso del PRONOEI, que son propinas, pero que lamentablemente no se puede recibir dos sueldos en el estado. Entonces salió esta es la lista de usuarias que tienen un trabajo en el sector público, me salió Inti, creo que Bella, Rio Oro, me salieron varias comunidades. Como la verdad, yo sé que ellos reciben propinas, pero hay directivas qué podemos hacer. Solamente seguir a lo que ellos mandan».*

Objetivo de la reunión del día

La gestora explica que el objetivo de citarlas era para actualizar los datos de sus hijos a fin de evitar posibles suspensiones. *«Para ustedes el mensaje clave de hoy día ha sido estas mamás que están en la lista tienen que venir porque están suspendidas, corriendito han venido todos, sí o no. Porque si les dicen, dice para que hagas esto, no será después, mañana será, ya no vienen. Pero si es suspendida si todos han venido».* (Risas de las madres). *«Pero muchos si en esta lista, algunas mamitas están suspendidas. Pero el otro grupo es actualización de datos que si no actualizas bien, si te pueden suspender, pero que realmente este suspendida no».*

Al rato, llega un funcionario del programa Juntos quien se acerca a la gestora local y esta procede a presentar, era el Coordinador Técnico zonal, así lo presenta, quien viene a visitar y ver cómo se realiza dichas actividades de mantenimiento de padrón. Este no dio palabras a las madres sino que estuvo como observador de la actividad durante un momento y luego se retiró.

Anexo 3: Relación de caseríos beneficiarios del Programa. Abonados y No Abonados

	N°	Nombre	Categoría	Abonado	No Abonado	Total
MICROCUCUENCA LAS PALMAS	1	Las Palmas	Caserío- Capital	54	12	66
	2	San José	Caserío	8	2	10
	3	San Antonio	Caserío	15	9	24
	4	San Miguel	Caserío	5	0	5
	5	Flor de Umari	Caserío	16	4	20
	6	Honolulu	Caserío	44	7	51
	7	Monterrey	Caserío	19	3	22
	8	Santa Ana	Caserío	16	1	17
	9	Cayumba Grande	Caserío	93	21	114
	10	Huaraz	Caserío	16	11	27
	11	Montevideo	Caserío	17	11	28
	12	Pueblo Libre	Caserío	2	2	4
	13	Cesar Vallejo	Caserío	30	13	43
	14	Chalpón	Caserío	9	3	12
	15	Chunatahua	Caserío	41	9	50
	16	Tahuantinsuyo	Caserío	15	6	21
	17	Chontaplaya	Caserío	12	2	14
	18	Derrepente	Caserío	1	1	2
MICROCUCUENCA TAMBILLO GRANDE	19	Tambillo Grande	Caserío	99	17	116
	20	Tambillo Chico	Caserío	20	4	24
	21	San Francisco	Caserío	5	2	7
	22	Nueva Esperanza	Caserío	5	0	5
	23	San Juan Pampa	Caserío	7	1	8
	24	Buenos Aires	Caserío	6	0	6
	25	Chaglla Nueva	Caserío	7	1	8
	26	Las Palmeras	Anexo	1	0	1
	27	Quezada	Caserío	23	3	26
	28	Cueva de las Pavas	Caserío	28	6	34
	29	Agua Salada	Sitio referencial	2	2	4
	30	Clorinda Mattos de Turner	Caserío	40	5	45
	31	Santa Carmen	Caserío	17	7	24
	32	Puente Pérez	Caserío	35	12	47
	33	Puente Prado	Caserío	50	18	68
	34	Tres de Mayo	Caserío	15	4	19
	35	Nuevo San Martín	Caserío	1	0	1
MICROC. LAS PAVAS	36	Santa Rosa de Quezada	Caserío	31	2	33
	37	Chincamayo	Caserío	16	4	20
	38	San Pedro de Paccha	Caserío	24	5	29
	39	Nuevo Paraíso	Caserío	9	3	12
	40	Javier Pérez de Cuellar	Caserío	9	4	13
	41	Corazón de Jesús	Caserío	8	3	11
	42	Silla	Sitio referencial	3	0	3
	43	Bejucal	Caserío	40	12	52

MICROCUCENCA BELLA	44	Bella	Caserío	49	7	56
	45	Bella Alta	Caserío	54	11	65
	46	Rio Oro- Melitón Carbajal	Caserío	27	3	30
	47	Rio Tigre - General Roque Sáenz Peña	Caserío	31	5	36
	48	Juan Santos Atahualpa - Rio Santa	Caserío	17	4	21
	49	Inti	Caserío	45	7	52
	50	Inti Alto Pueblo Libre	Caserío	17	1	18
	51	Lota	Caserío	24	7	31
	52	San Andrés	Caserío	14	2	16
	53	Los Angeles	Caserío	10	7	17
	54	Nueva América	Caserío	11	8	19
Total				1213	294	1507

Elaboración: Propia

Fuente: Juntos (2015). Padrón de Hogares Abonados y No Abonados de Juntos en el distrito Mariano Damaso Beraún a junio 2015 y Municipalidad Distrital Mariano Damaso Beraún (2012). Relación caseríos del distrito.

Leyenda: Caserío.- Es cuando la población concentrada es entre 151 y 1,000 habitantes, las viviendas están en forma continua o dispersa parcialmente, cuenta con un local comunal de uso múltiple y una institución educativa en funcionamiento (D.S. N° 019-2003-PCM – Artículo 9°, inciso a)). Anexo.- término usado por el INEI para indicar un espacio poblacional de menor rango a caserío. Sitio referencial.-es una zona conocida del distrito registrado en el Padrón de Hogares como centro poblado por el gestor local del distrito pero no son caseríos ni anexos.

Anexo 4: Matriz de Consistencia

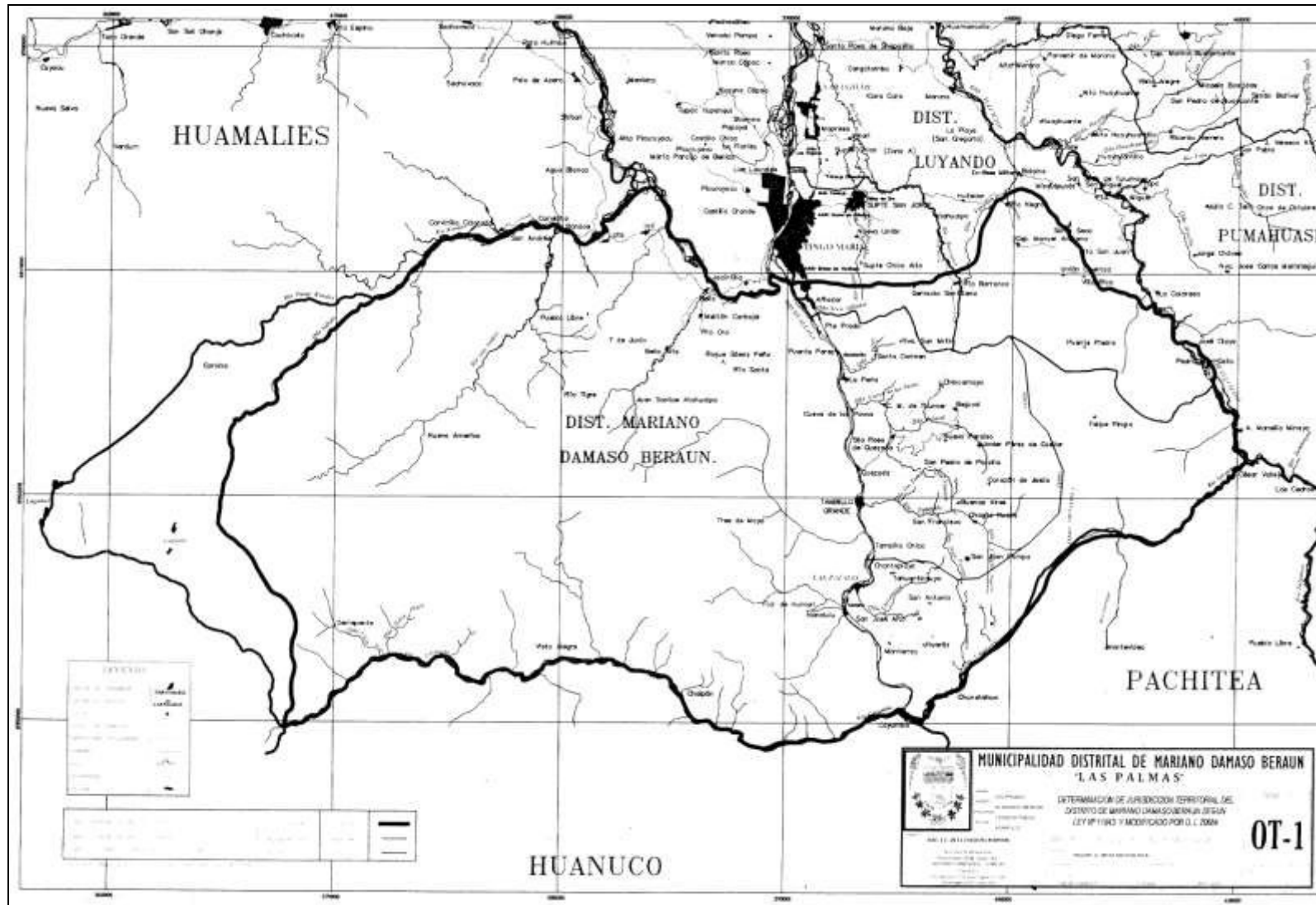
Pregunta de investigación	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	Las acciones comunicativas del Programa Juntos dificultan la participación activa de las usuarias en el cumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos, lo que no permite alcanzar, en cierta medida, los	General	Principal	1. Diseño El diseño de la investigación será Cualitativo, de diseño narrativo. 2. Unidad de análisis Mujeres beneficiarias y usuarias del Programa Juntos 3. Variables o Categorías - Información del
¿Cuáles son las barreras que afectan las acciones comunicativas del Programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco entre los años 2013 y 2015?		Determinar las barreras que afectan las acciones comunicativas del Programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún – Huánuco.	<i>H_i:</i> Existen barreras psicológicas, semánticas y físicas que afectan en menor medida las acciones comunicativas del Programa Juntos en el 2015 en comparación al año 2013 que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco.	
Específicos		Específicos	Secundarias	

<p>¿Cuáles son las barreras que afectan las acciones informativas del Programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco?</p>	<p>objetivos trazados por el programa.</p>	<p>1. Identificar las barreras que afectan las acciones informativas del Programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco</p>	<p>H1: Las barreras psicológicas y semánticas afectan, en menor frecuencia, las acciones informativas del Programa Juntos debido a que las usuarias afiliadas reciben información de forma parcial y no oportuna sobre los cambios en los motivos de la suspensión o desafiliación del programa, la restitución del incentivo monetario suspendido de forma indebida y las modalidades de consultas, quejas o reclamos, que impiden la participación activa.</p>	<p>Programa Juntos - Comunicación y Modalidades de Participación - Formas de Diálogo</p> <p>4. Muestra Se usa muestra estructural (cualitativo) 13 mujeres que participan en el programa Juntos de 8 caseríos del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, selva alta del departamento de Huánuco.</p> <p>5. Técnicas - Entrevistas a profundidad - Observación participante - Revisión de documentos, registros y fichas</p>
<p>¿Cuáles son las barreras que afectan el proceso de comunicación y participación del programa Juntos que impide la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco?</p>		<p>2. Describir las barreras que afectan el proceso de comunicación y participación del gestor local, líder de Juntos del caserío y usuarias en el marco del cumplimiento de sus responsabilidades y compromisos en el Programa Juntos.</p>	<p>H2: Las barreras psicológicas y físicas afectan en menor medida las modalidades de participación y comunicación en el 2015. En contraste al 2013 donde las barreras psicológicas entre usuarias y gestora local, hacía que estas no participen en las reuniones del programa por temor a hablar y la humillación.</p>	

<p>¿Cuáles son las barreras que afectan el diálogo y comunicación del programa Juntos que impiden la participación activa de las usuarias del distrito Mariano Damaso Beraún, provincia Leoncio Prado, Huánuco?</p>		<p>3. Conocer las barreras que afectan el diálogo y comunicación entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local en los casos de suspensiones del incentivo económico condicionado.</p>	<p>H3: Los procesos de diálogo y comunicación en los casos de suspensiones del incentivo económico entre las usuarias, líder de Juntos de caserío y gestora local al 2015 carecen de barreras de comunicación que afecten significativamente dichos procesos en comparación al 2013, donde existían fuertes barreras psicológicas en el diálogo entre gestora local y usuarias.</p>	
---	--	--	--	--

Anexo 5: Mapa del distrito del estudio

Mapa del Distrito Mariano Damaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco. Fuente: Municipalidad distrital



Anexo 6: Servicios de salud y educación del distrito

Relación de Instituciones Educativas del distrito Mariano Damaso Beraún

NIVEL: INICIAL – JARDÍN						
N°	Nombre de IE	Gestión / Dependencia	Dirección de IE	Alumnos (2015)	Docentes (2015)	Secciones (2015)
1	357 CAYUMBA	Pública - Sector Educación	CAYUMBA	47	2	3
2	256	Pública - Sector Educación	CARRETERA TAMBILLO GRANDE S/N	98	4	4
3	221	Pública - Sector Educación	CUEVA DE LAS PAVAS	20	1	2
4	32568	Pública - Sector Educación	PUENTE INTI	26	2	3
5	500	Pública - Sector Educación	LAS PALMAS	35	2	3
6	627	Pública - Sector Educación	HONOLULO	20	1	2
7	628	Pública - Sector Educación	RIO TIGRE	22	1	3
8	629	Pública - Sector Educación	SAN ANTONIO PALERMO	7	1	2
9	32570	Pública - Sector Educación	BEJUCAL S/N	15	1	3
10	32717	Pública - Sector Educación	JAVIER PEREZ DE CUELLAR	8	1	3
11	32564 CESAR VALLEJO	Pública - Sector Educación	CESAR VALLEJO	19	1	3
12	32715	Pública - Sector Educación	MONTEVIDEO	9	1	3
13	699	Pública - Sector Educación	CARRETERA TINGO MARIA - TAMBILLO GRANDE	30	1	2
14	718	Pública - Sector Educación	BELLA	24	1	2
15	747	Pública - Sector Educación	BELLA ALTA	26	2	3
16	748	Pública - Sector Educación	CHUNATAHUA	25	2	3
17	749	Pública - Sector Educación	NUEVA AMERICA	11	1	3
TOTAL ALUMNOS / DOCENTES/ SECCIONES				442	25	47

NIVEL: INICIAL NO ESCOLARIZADO						
Nº	Nombre de IE	Gestión / Dependencia	Dirección de IE	Alumnos (2015)	Docentes (2015)	Secciones (2015)
1	QUESADA	Pública - Sector Educación	QUEDASA	10	0	1
2	SAN ANDRES	Pública - Sector Educación	SAN ANDRES	6	0	3
3	LOS ANGELES	Pública - Sector Educación	LOS ANGELES	8	0	3
4	SANTA ROSA DE QUESADA	Pública - Sector Educación	SANTA ROSA DE QUESADA	10	0	1
5	CLORINDA MATTO	Pública - Sector Educación	CLORINDA MATOS	9	0	1
6	MELINTON CARBAJAL	Pública - Sector Educación	MELINTON CARBAJAL	10	0	3
7	SANTA ANA	Pública - Sector Educación	SANTA ANA	9	0	1
8	SEÑOR DE LOS MILAGROS	Pública - Sector Educación	LAS ORQUIDEAS	14	0	1
9	TAHUANTINSUYO	Pública - Sector Educación	TAHUANTINSUYO	9	0	1
10	RIO SANTA	Pública - Sector Educación	RIO SANTA	8	0	3
11	NUEVO PARAISO	Pública - Sector Educación	NUEVO PARAISO			
12	SAN JUAN PAMPA	Pública - Sector Educación	SAN JUAN PAMPA			
13	SANTA CARMEN	Pública - Sector Educación	SANTA CARMEN			
14	INTI ALTO	Pública - Sector Educación	SOL NACIENTE			
15	NUEVA ZELANDA	Pública - Sector Educación	NUEVA ZELANDA			
16	INTI	Pública - Sector Educación	INTI			
17	BELLA	Pública - Sector Educación	BELLA			
18	CHINCAMAYO	Pública - Sector Educación	CHINCAMAYO			
19	BELLA ALTA	Pública - Sector Educación	BELLA ALTA			
20	CUEVA DE LAS PAVAS	Pública - Sector Educación	CUEVA DE LAS PAVAS			
21	TAMBILLO CHICO	Pública - Sector Educación	TAMBILLO CHICO			
22	BARRIOS ALTOS	Pública - Sector Educación	BARRIOS ALTOS			
23	LAS ORQUIDEAS	Pública - Sector Educación	LAS ORQUIDEAS			

NIVEL: PRIMARIA						
Nº	Nombre de IE	Gestión / Dependencia	Dirección de IE	Alumnos (2015)	Docentes (2015)	Secciones (2015)
1	MARIANO DAMASO BERAUN	Pública - Sector Educación	CARRETERA TAMBILLO GRANDE S/N	331	11	12
2	LAS PALMAS	Pública - Sector Educación	LAS PALMAS	109	6	6
3	33197	Pública - Sector Educación	SAN ANTONIO DE PALERMO	17	1	6
4	33031	Pública - Sector Educación	CORAZON DE JESUS S/N	16	1	6
5	33000	Pública - Sector Educación	SAN JUAN PAMPA	17	1	6
6	32951	Pública - Sector Educación	RIO TIGRE	33	1	6
7	32868	Pública - Sector Educación	HUARAZ	21	2	6
8	32866	Pública - Sector Educación	JUAN SANTOS ATAHUALPA	11	1	5
9	32830	Pública - Sector Educación	MELITON CARBAJAL	28	2	6
10	32795	Pública - Sector Educación	NUEVO PARAISO	15	2	6
11	32785	Pública - Sector Educación	CLORINDA MATTOS DE THURNER	28	2	6
12	32717	Pública - Sector Educación	JAVIER PEREZ DE CUELLAR	18	2	6
13	32715	Pública - Sector Educación	MONTEVIDEO	60	3	6
14	32572	Pública - Sector Educación	TAHUANTINSUYO	18	1	6
15	32570	Pública - Sector Educación	BEJUCAL S/N	81	3	6
16	32568	Pública - Sector Educación	PUENTE INTI	47	3	6
17	32567	Pública - Sector Educación	BELLA ALTA	18	1	6
18	32565	Pública - Sector Educación	CUEVA DE LAS PAVAS	31	2	6
19	32515	Pública - Sector Educación	MONTERREY	7	1	5
20	32506 MANUEL PRADO UGARTECHE	Pública - Sector Educación	BELLA	97	5	6
21	32306	Pública - Sector Educación	CHUNATAHUA	58	2	6
22	33165	Pública - Sector Educación	CHINCAMAYO	17	1	6
23	33307	Pública - Sector Educación	SANTA CARMEN	25	1	6
24	CAYUMBA	Pública - Sector Educación	CAYUMBA	173	7	7
25	33140	Pública - Sector Educación	SAN ANDRES	29	2	6
26	33167	Pública - Sector Educación	SAN PEDRO DE PACCHA	17	1	6

27	32562	Pública - Sector Educación	CARRETERA SANTA ROSA DE QUESADA	43	3	6
28	33287	Pública - Sector Educación	LOTA	10	1	5
29	33110	Pública - Sector Educación	CHALPON	9	1	6
30	32564 CESAR VALLEJO	Pública - Sector Educación	CESAR VALLEJO	60	2	6
31	33464	Pública - Sector Educación	NUEVA AMERICA	24	1	6
32	IEGEMUN TRES DE MAYO	Pública - Municipalidad	TRES DE MAYO S/N	7	1	4
33	JOSE DE SAN MARTIN	Pública - Sector Educación	AVENIDA NUEVO JERUSALEN	14	1	5
34	FLOR DE UMARI	Pública - Municipalidad	FLOR DE UMARI	7	1	4
35	MIGUEL OSORES GARAVITO	Pública - Sector Educación	HONOLULO	64	3	6
36	PUEBLO LIBRE	Pública - Sector Educación	PUEBLO LIBRE - 7 DE JUNIO - INTI ALTO	13	1	6
37	MIGUEL ANGEL MEZA MALPARTIDA	Pública - Municipalidad	NUEVA ESPERANZA	9	1	3
38	SAN MIGUEL	Pública - Municipalidad	SAN MIGUEL	16	1	6
39	NUEVA ZELANDA	Pública - Municipalidad	NUEVA ZELANDA	10	1	4
TOTAL ALUMNOS / DOCENTES/ SECCIONES				1608	83	228

NIVEL: SECUNDARIA						
N°	Nombre de IE	Gestión / Dependencia	Dirección de IE	Alumnos (2015)	Docentes (2015)	Secciones (2015)
1	CAYUMBA	Pública - Sector Educación	CAYUMBA	183	11	8
2	COLEGIO NACIONAL	Pública - Sector Educación	LAS PALMAS	85	8	5
3	MARIANO DAMASO BERAUN	Pública - Sector Educación	CARRETERA TAMBILLO GRANDE S/N	313	10	8
4	32506 MANUEL PRADO UGARTECHE	Pública - Sector Educación	BELLA	105	6	5
5	BEJUCAL	Pública - Municipalidad	BEJUCAL S/N	14	1	2
6	32568	Pública - Municipalidad	PUENTE INTI	15	3	2
7	32564 CESAR VALLEJO	Pública - Municipalidad	CESAR VALLEJO	25	3	5
TOTAL ALUMNOS / DOCENTES / SECCIONES				740	42	35

Anexo 7: Noticias del Programa Juntos en relación a atención de usuarios

Noticia 1

Juntos es el programa social mejor calificado para brindar atención intercultural



Fecha: 23/03/2016 – Fuente: Programa Juntos

La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR desarrolló por primera vez un Diagnóstico de Competencias Interculturales dirigido a los colaboradores de los programas sociales – CUNA MÁS, QALIWARMA, PENSIÓN 65, FONCODES y JUNTOS - del ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en el marco del Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (SINADIS).

La finalidad del Diagnóstico es evaluar el nivel de las competencias interculturales de los colaboradores de los cinco programas sociales mencionados para elaborar una estrategia de capacitación que responda a las necesidades del trabajo que realizan.

Entre los programas sociales evaluados, aquel que obtuvo el mejor resultado fue Juntos, seguido por Cuna Más y Pensión 65. En cuarto y quinto lugar se ubicaron Qali Warma y Foncodes, quienes solo reunieron al 16% en el rango de mayor nivel de conocimientos.

Cristian León, gerente de desarrollo de capacidades y rendimiento del Servicio Civil de Servir, señaló al diario El Comercio que la evaluación fue implementada por Servir – entidad a cargo de profesionalización de los servidores públicos -, en coordinación con el Ministerio de Cultura y el Midis.

“Este diagnóstico marca un hito para Servir porque es la primera vez que el Estado peruano evalúa a los servidores civiles en materia de competencias interculturales. Esto resulta relevante [en el universo de los programas sociales] porque casi el 80% de estos servidores están en contacto con población indígena que tiene valores, costumbres y concepciones totalmente distintas a nuestra mirada occidental”, señaló.

Link: <http://www.juntos.gob.pe/index.php/noticias/1002-juntos-es-el-programa-social-mejor-calificado-para-brindar-atencion-intercultural>

Noticia 2

Programa Juntos recibió certificación ISO 9001 por calidad en atención a sus usuarios



Fecha: 01/02/2016 – Fuente: Programa Juntos

El programa Juntos, adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), recibió la certificación ISO 9001:2008 por optimizar su Sistema de Gestión de Calidad relacionado a la liquidación, transferencia y entrega del incentivo monetario a los hogares usuarios que atiende a nivel nacional.

En la ceremonia -que se realizó en Palacio de Gobierno, y que estuvo encabezada por el presidente Ollanta Humala, junto a la ministra de Desarrollo e Inclusión Social, Paola Bustamante y el director ejecutivo de Juntos, José Luis Villalobos- representantes de la empresa certificadora alemana TUV Rheinland entregaron las credenciales que corroboran las mejoras en los procesos del programa social adscrito al MIDIS.

Durante el acto protocolar, la titular del MIDIS recordó que el programa Juntos busca contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades de las generaciones futuras, orientando su accionar a romper la transferencia de la pobreza de padres a hijos, mediante incentivos económicos que promuevan y apoyen el acceso a servicios de salud y educación.

La ministra Bustamante señaló además que Juntos -que hace poco cumplió 10 años de funciones- ha venido mejorando continuamente sus procesos con la finalidad de brindar una atención de calidad a sus usuarias y usuarios que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema en zonas rurales de nuestro país.

“Juntos inició importantes cambios para optimizar sus procesos en busca de obtener la certificación a su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, con la intención de ofrecer un servicio de alta calidad a las familias afiliadas”, enfatizó la funcionaria del MIDIS.

Asimismo, la ministra Bustamante manifestó que “esta certificación internacional es importante porque se está dejando un programa con los procesos claros”, reiterando que se proseguirá trabajando en el compromiso de llegar y servir con calidad a quienes más lo necesitan.

Por su parte, el presidente Ollanta Humala Tasso señaló que “somos el primer país en América Latina que le da certificación internacional a los programas sociales”, recalcando que estos no se han partidizado y que se desarrollan bajo un enfoque técnico eficiente.

El primer mandatario añadió que “es fundamental consolidar la política de inclusión social en nuestro país, llevando el Estado a las zonas rurales”, al tiempo de recordar que el órgano rector de dicha política social es el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social a quien se le ha encargado lograr la certificación internacional de todos los programas sociales que tiene adscritos.

Sobre el ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 es una norma internacional que contiene los requisitos que debe cumplir una Organización para brindar la confianza de que su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumplirá con los requerimientos de calidad (requisitos internos, requisitos legales o reglamentarios y requisitos de los clientes), lo cual permite mejorar continuamente los procesos. La norma ISO 9001:2008 es aplicable para todo tipo de Organización (tanto pública como privada).

La implementación del SGC en Juntos se inició en Junio del 2015 y en diciembre 2015, con el esfuerzo realizado por todos los servidores de las diferentes Unidades del Programa, se logró obtener la opinión favorable de los auditores para recibir la Certificación ISO 9001 al Sistema de Gestión de la Calidad implementado para el siguiente alcance: “Todas las actividades que se desarrollan en los procesos de Liquidación, transferencia y entrega del incentivo monetario condicionado”.

La obtención del ISO, por parte del Programa Juntos, garantiza el desempeño eficaz de los procesos del Programa para cumplir con la normativa interna y externa aplicable, asimismo garantiza el cumplimiento de los requisitos de las usuarias del Programa en materia de calidad (oportunidad, transparencia, veracidad de la información, calidad en el servicio de pagaduría y atención adecuada del personal del Programa Juntos).

TÜV Rheinland Cert GmbH, organismo alemán de certificación de sistemas de gestión, fue encargado de auditar los procesos del Programa Juntos incluidos dentro del alcance de la certificación y sus auditores emitieron la opinión favorable para la obtención del ISO 9001:2008.

Link: <http://www.juntos.gob.pe/index.php/noticias/998-programa-juntos-recibio-certificacion-iso-9001-por-calidad-en-atencion-a-sus-usuarios-a-nivel-nacional>

Noticia 3

Programa Juntos lanza su nueva línea gratuita 18 80



Fecha: 17/11/2015 – Fuente: Programa Juntos

Con el objetivo de mejorar la atención a las familias usuarias, el programa Juntos habilitó, a nivel nacional, la línea gratuita 18 80, a través de la cual se brindará información rápida y oportuna.

Con la implementación de la línea gratuita el público podrá realizar sus llamadas desde cualquier parte del país, a través de un teléfono fijo o celular, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

La línea gratuita de Juntos servirá para atender dudas, consultas, reclamos, quejas y sugerencias no solo de las familias usuarias del Programa, sino también de aquellas que no se encuentran afiliadas y buscan obtener mayor información.

Cabe recordar que Juntos promueve el acceso a los servicios de salud y educación de las familias más pobres del país, con la finalidad de contribuir a que mejoren su calidad de vida y tengan mayores oportunidades para construir un futuro mejor.

Link: <http://www.juntos.gob.pe/index.php/noticias/987-programa-juntos-lanza-su-nueva-linea-gratuita-18-80>

Anexo 8: Fotografías

Espacios de Participación del Programa Juntos



Reunión de Mantenimiento de Padrón, realizado en la Municipalidad del Centro Poblado Tambillo Grande, el 6 de agosto de 2015.



Reunión de Mantenimiento de Padrón, realizado en la I.E. 32506 Manuel Prado Ugarteche, del caserío Bella, el 7 de agosto de 2015.



Usuarías esperan su turno de atención en la reunión de Mantenimiento de Padrón, realizado en la I.E. 32506 Manuel Prado Ugarteche, del caserío Bella, el 7 de agosto de 2015.

Algunas instituciones educativas del distrito donde cumplen la corresponsabilidad de educación



I.E. Mariano Damaso Beraún, que cuenta con los niveles de primaria y secundaria. Está ubicado en el centro poblado de Tambillo, al lado de la carretera Tambillo Grande y cerca al río Huallaga.



Cancha deportiva (a la izquierda) y patio de juego (a la derecha) de la I.E. Mariano Damaso Beraún, del centro poblado Tambillo, donde estudian 234 alumnos de primaria beneficiados con el programa Juntos.



I.E. Bejucal, ubicada en el caserío Bejucal, uno de los más distantes del distrito. Se ha creado con fondos del estado y de reparación civil por ser la comunidad víctima del terrorismo. Tiene nivel primaria y en ciertos grados de secundaria.



A veces por las fuertes lluvias en el distrito, no todos los profesores, que vienen de Tingo María, pueden llegar a la I. E. Bejucal para dictar clases (foto a la izquierda, niños sin maestro), en cambio los docentes que se quedan a vivir en el mismo caserío pueden llegar con más facilidad (foto a la derecha de salón en clase).



.E. 32506 Manuel Prado Ugarteche del caserío Bella, cuenta con primaria y secundaria, se encuentra cerca de la ciudad de Tingo María.

Algunos Establecimientos de Salud donde cumplen la corresponsabilidad de salud



Establecimiento de Salud Tambillo Grande (I-2) creado en 1988, donde se ofrece paquetes de familia saludable.



Puesto de Salud Bella (I-1) creado en 1987, donde se atienden varios miembros objetivos del programa en el distrito.

Unidad Territorial de Huánuco del Programa Juntos



Se ubica en la ciudad de Huánuco donde hay una Oficina de Atención al Usuario para poder realizar reclamos y más.